

SOTTER ANTONIO RODRIGUES PAZ

USO DA INTRANET NAS ORGANIZAÇÕES - O caso dos Correios

FLORIANÓPOLIS

2003

SOTTER ANTONIO RODRIGUES PAZ

USO DA INTRANET NAS ORGANIZAÇÕES - O caso dos Correios

Trabalho de Conclusão de Estágio apresentado à disciplina de Estágio Supervisionado - CAD 5236, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, área da tecnologia da informação.

Professora orientadora: Alessandra de Linhares Jacobsen

FLORIANÓPOLIS

2003

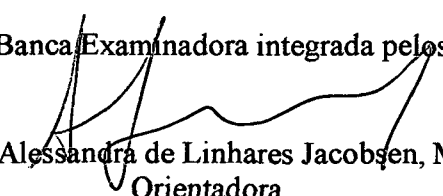
SOTTER ANTONIO RODRIGUES PAZ

USO DA INTRANET NAS ORGANIZAÇÕES - o caso dos correios

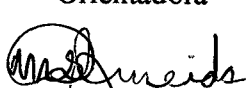
Este Trabalho de Conclusão de Estágio foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenadoria de Estágios do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, em 17 de fevereiro de 2003.

Prof. Sinésio Stefano Dubiela Ostroski
Coordenador de Estágios

Apresentado à Banca Examinadora integrada pelos professores:



Prof.^a. Alessandra de Linhares Jacobsen, M.Sc
Orientadora



Prof. Mário de Souza Almeida, M.Sc
Membro



Prof. Dr. Gerson Rizzatti
Membro

Dedicatória

**Dedico este trabalho a minha esposa Eliane e
minha filha Bruna, que fazem parte inseparável
da minha vida.**

AGRADECIMENTOS

Agradeço em especial à professora Alessandra de Linhares Jacobsen, pela sua orientação, pois sem a qual não seria possível a concretização deste estudo.

RESUMO

PAZ, Sotter Antônio Rodrigues. **Uso da intranet nas organizações: o caso dos Correios.** 2003. 79 f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

As organizações estão enfrentando ambientes competitivos e extremamente dinâmicos. São exigidas rápidas e contínuas adaptações, na postura estratégica, diante de um cenário econômico cada vez mais globalizado. Esta postura estratégica traz, necessariamente, o uso de inovações tecnológicas que causam grande impacto sociológico e psicológico, obrigando as empresas a pensarem em novos métodos de gerenciamento, com mais eficiência e produtividade. Dentro deste contexto, o objetivo central do trabalho de Conclusão de Estágio, através de pesquisa de marketing, é analisar a utilização da intranet, como inovação tecnológica, pelos funcionários da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, em Santa Catarina. O uso desta ferramenta, da tecnologia da informação, na disponibilidade e transmissão de informações pode ser sub utilizada, em função de equipamentos inadequados, da falta de treinamento das pessoas que a utilizam ou ainda pelo mau gerenciamento do recurso. Mas em muitos casos, a tecnologia da informação, em uso numa organização, envolve mais que somente equipamentos, máquinas e computadores, mas especialmente as reações dos indivíduos frente ao novo. Através do entendimento teórico, que envolve a intranet e o impacto das inovações tecnológicas no ambiente de trabalho, é feita pesquisa junto aos usuários da intranet nos correios procurando identificar, através da análise de dados primários e secundários, o hábito de utilização da intranet. Nas considerações finais é feita interpretação qualitativa dos resultados da pesquisa e sugestões para um melhor aproveitamento da Intranet, um recurso fundamental no desempenho positivo da Organização.

Palavras-chave: intranet, inovação tecnológica, impacto da inovação.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	09
LISTA DE TABELAS	10
LISTA DE ABREVIATURAS	11
1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Justificativa	12
1.2 Problema de pesquisa	14
1.3 Objetivos	14
1.3.1 Objetivo geral	14
1.3.2 Objetivos específicos	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 Internet	16
2.1.1 História da Internet	16
2.1.2 Principais ferramentas da Internet	17
2.1.3 Principais meios de comunicação via Internet	18
2.1.4 Principais finalidades da Internet	19
2.2 Intranet	20
2.2.1 Vantagens e desvantagens da intranet	21
2.3 Inovações tecnológicas e o impacto causado no indivíduo	22
3 METODOLOGIA	24
3.1 Caracterização da pesquisa	24
3.1.1 Abordagem	24
3.1.2 Pesquisa do estudo	24
3.2 Delineamento da pesquisa	24
3.2.1 Quanto aos meios	25
3.2.2 Quanto aos fins	25
3.3 Delimitação da pesquisa	25
3.3.1 Definição do universo e metodologia de seleção da amostra.....	25
3.3.1.1 Definição do universo de pesquisa	26

3.3.1.2 Cálculo da amostra.....	26
3.3.1.3 Seleção das unidades da amostra.....	26
3.3.5 Instrumento de coleta de dados	27
3.4 Técnica e instrumento de coleta de dados	27
3.5 Técnica de análise de dados	27
3.6 Limitação do método	28
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	30
4.1 Caracterização da empresa Correios	30
4.1.1 Apresentação da empresa	30
4.1.2 Estrutura da empresa	31
4.1.2.1 Administração central	32
4.1.2.2 Diretorias regionais	33
4.1.3 Tecnologia de gestão	33
4.1.4 Cadeia produtiva na regional de Santa Catarina	36
4.1.5 Distribuição na regional de Santa Catarina	36
4.1.6 Rede de transporte na regional de Santa Catarina	37
4.1.7 Suprimento e administração de materiais	38
4.2 A intranet nos Correios	38
4.3 Caracterização sócio-econômica dos usuários da intranet	42
4.4 Satisfação dos usuários da intranet	51
4.5 Pontos fracos, fortes e limitações da intranet na regional de Santa Catarina	58
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
REFERÊNCIAS	69
ANEXOS	71

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: organograma simplificado da ECT.....	31
Figura 2: frota própria de veículos.....	37
Figura 3: linhas de superfície.....	38
Figura 4: rede postal aérea noturna.....	38
Figura 5: viação aérea comercial.....	38
Figura 6: glossário de termos comuns na ECT.....	41
Figura 7: percentual faixa etária.....	43
Figura 8: percentual sexo masculino X feminino.....	44
Figura 9: percentual de lotação X região operacional.....	45
Figura 10: percentual do nível de cargo ocupado	46
Figura 11: percentual do cargo com função gratificada.....	47
Figura 12: percentual X escolaridade.....	48
Figura 13: percentual de pessoas com curso de informática.....	49
Figura 14: percentual de respondentes com computador em casa.....	50
Figura 15: percentual de acesso.....	52
Figura 16: percentual X importância.....	53
Figura 17: fatores de estímulo X percentual.....	54
Figura 18: grau de satisfação X percentual.....	55
Figura 19: necessidade de suporte X percentual.....	56
Figura 20: percentual X atendimento do suporte solicitado.....	57
Figura 21: percentual do nível de cargo ocupado.....	59
Figura 22: recurso mais complicado de usar X percentual.....	60
Figura 23: percentual X opções mais utilizadas.....	61
Figura 24: sugestões de melhorias X percentual.....	62
Figura 25: sugestões de inclusão de informações X percentual.....	63
Figura 26: grau de inclusão de sugestões X percentual.....	64
Figura 27: grau de risco oferecido X percentual.....	65
Figura 28: percentual de ocorrência de doença ocupacional.....	66

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: faixa etária	43
Tabela 2: sexo.....	44
Tabela 3: região operacional.....	45
Tabela 4: nível do cargo ocupado.....	46
Tabela 5: função gratificada.....	47
Tabela 6: nível de escolaridade.....	48
Tabela 7: curso de informática.....	49
Tabela 8: computador em casa.....	50
Tabela 9: média de acessos.....	52
Tabela 10: importância para o trabalho.....	53
Tabela 11: estímulos à utilização da intranet.....	54
Tabela 12: grau de satisfação.....	55
Tabela 13: necessidade de suporte.....	56
Tabela 14: atendimento a contento de solicitação de suporte.....	57
Tabela 15: nível do cargo ocupado.....	59
Tabela 16: recurso da intranet de uso mais complicado.....	60
Tabela 17: utilização da intranet.....	61
Tabela 18: sugestões.....	62
Tabela 19: sugestões de inclusão de informações.....	63
Tabela 20: região operacional.....	64
Tabela 21: grau de risco oferecido.....	65
Tabela 22: ocorrência de doenças ocupacionais pelo uso da intranet.....	66
Tabela 23: sugestões de melhorias e prevenção de doenças ocupacionais.....	67

LISTA DE ABREVIATURAS

SRO	Sistema de rastreamento de objetos
LTN	Linha tronco nacional
LTR	Linha tronco regional
GEOPE	Gerencia de operações
ECT	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
RH	Recursos humanos
ARPA	Advanced research projects administration
TCP	Transmition control protocol
WWW	Word wide web
FTP	File Transfer protocol
IP	Internet protocol
SMTP	Simple mail transfer protocol
POP	Post office protocol
MANORG	Manual de organização
GCR	Gerenciamento de competências e resultado
FEDEX	Federal Express

1 INTRODUÇÃO

As organizações estão enfrentando ambientes competitivos e extremamente dinâmicos. São exigidas rápidas e contínuas adaptações, na postura estratégica, diante de um cenário econômico cada vez mais globalizado. Esta postura estratégica traz, necessariamente, o uso de inovações tecnológicas que causam grande impacto sociológico e psicológico, obrigando as empresas a pensarem em novos métodos de gerenciamento, com mais eficiência e produtividade.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos denominada ECT ou Correios é Empresa Pública Federal vinculada ao Ministério das Comunicações e tem uma administração central. A execução das atividades dos Correios se faz de forma descentralizada, distribuindo-se por Diretorias Regionais compostas de Regiões Operacionais e Gerências (RH, Vendas, Administração de Materiais, Técnica e Operacional) as quais são encarregadas da operação do serviço postal e a execução das atividades administrativas regionais de rotina.

A grandeza da Empresa e a natureza de sua atividade trazem a necessidade da emissão de toneladas de papel como: manuais, resumos de serviço, boletins internos, comunicações internas, entre outros. O uso de uma Intranet vem ao encontro de uma minimização de custos e agilidade na disponibilidade e transmissão de informações. A pesquisa de marketing, com a função de investigação sistemática, controlada, empírica e crítica de dados, vem ao encontro da elucidação do problema de pesquisa: Qual o hábito de utilização da Intranet, pelos funcionários dos Correios, em Santa Catarina, considerando o segundo semestre de 2002.

1.1 Justificativa

Em termos gerais, é possível justificar um projeto através de sua importância, oportunidade e viabilidade (ROESCH, 1999).

Definir se um projeto é importante, desperta a questão: importante para quem?

Para o estudante desse assunto, sendo feito em uma Organização (Correios), vai permitir relacionar a prática com os ensinamentos acadêmicos.

Para as empresas, muitas delas, já perceberam a importância de fazer das novas tecnologias a base da sua estratégia empresarial, pois as informações têm grande importância para o desempenho das empresas.

Fazer uso das tecnologias da informação, torna-se um fator fundamental e outros fatores como a disponibilidade e a transmissão das informações, com qualidade e fidelidade vão fazer a diferença no momento da tomada de decisão para a melhoria do desempenho competitivo. A implementação, de Intranets nas organizações, e seu uso adequado, vêm ao encontro desses fatores. A Intranet é uma ferramenta poderosa de gestão administrativa, proporcionando o acesso à informação a qualquer hora e em qualquer lugar, dando maior agilidade nos negócios e minimizando custos. Tudo que circula em forma de papel pode ser colocado na Intranet de forma simples e objetiva, desde manuais e políticas de procedimentos até informação de marketing.

O momento atual, de grandes mudanças nos ambientes organizacionais, favorece e proporciona a oportunidade de se fazer estudos, os quais viabilizam a implementação de novas tecnologias. Essas mudanças são mencionadas por Roesch (1999), dando a idéia da oportunidade da pesquisa.

Mudanças na política governamental, têm sido implementadas, a partir de 1990, com o objetivo de desregulamentar o mercado interno, e estimular a competitividade das empresas brasileiras no mercado internacional. A expectativa do governo é de aumentar a produtividade e a qualidade das empresas, via eficiência técnica e gerencial. Muitas empresas estão respondendo a este apelo e, portanto, o ambiente parece ser favorável para a implementação de mudanças organizacionais. Outros fatores de pressão devem-se a mudanças no mercado de produtos, a mudanças na propriedade das ações da empresa, a mudanças na estratégia e filosofia da empresa, ou até mesmo à influencia da moda. (ROESCH, 1999: p.101)

A acessibilidade aos dados e informações, torna-se fundamental na execução de um trabalho de pesquisa de marketing. O fato de o pesquisador trabalhar na organização pesquisada pode se tornar um fator decisivo na realização dos procedimentos e objetivos pré-determinados que vão ao encontro do êxito da pesquisa

A viabilidade da pesquisa dá-se pelo fácil acesso às fontes de dados secundárias como: observação sistemática e assistemática; levantamentos documentais e bibliográficos; entrevistas com entendidos, assim como também às fontes de dados primários como: entrevistas e questionários com usuários diretos da Intranet dos Correios de Santa Catarina.

Outro fator relevante, para a viabilidade da pesquisa, é o baixo custo. O levantamento de dados sendo feito sem grandes deslocamentos, pessoalmente ou via e-mail, vai ao encontro do que afirma Roesch (1999: p.102). “O custo de implantação é fator crucial. Provavelmente, quanto menor o custo maior a viabilidade de realização do projeto”.

1.2 Problema de pesquisa

Esta parte da pesquisa é fundamental e dela dependerá todo o seu desenvolvimento no sentido de se chegar a informações úteis ou a despendar esforços e recursos de forma inútil e desnecessária.

Ao longo do curso de Administração, o estudante universitário tem a oportunidade de visitar diversas empresas. Com o crescente uso da tecnologia da informação é possibilitado, ao acadêmico, analisar e comparar as tecnologias da informação utilizadas nas organizações, que são visitadas. Muitas empresas utilizam a intranet como ferramenta na disponibilidade e transmissão de informações. Em muitos, casos esse recurso poderia ser melhor utilizado e a implementação de procedimentos de melhorias esbarra na falta de conhecimento científico por parte do tomador de decisão. Em função desse contexto é que surge o problema de pesquisa: Qual o hábito de utilização da Intranet, pelos funcionários dos Correios, em Santa Catarina, considerando o segundo semestre de 2002?

1.3 Objetivos

O objetivo de pesquisa é definido como o alvo ou desígnio que se pretende atingir. “A definição do objetivo da pesquisa deve estar perfeitamente amarrada à solução do problema de pesquisa, e a ele deve estar restrita.” Mattar (1999: p.60).

1.3.1 Objetivo geral

Avaliar a utilização da Intranet, pelos funcionários dos Correios, em Santa Catarina, considerando o segundo semestre de 2002.

1.3.2 Objetivos específicos:

- a) caracterizar a empresa Correios;
- b) descrever a implantação da intranet nos Correios;
- c) classificar os usuários sócio-economicamente;
- d) identificar a satisfação dos usuários da Intranet nos Correios;
- e) identificar pontos fracos, fortes e limitações do uso da intranet na Regional de Santa Catarina

02 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, apresenta-se a teoria que fundamenta a presente pesquisa.

2.1 Internet

“A Internet é a rede das redes” (EDDINGS apud FÜCHTER 1999: p.36). Cada rede individual é administrada, mantida e sustentada em separado por instituições educacionais particulares e por outras organizações. Conectando-se à Internet, o usuário estará acessando estas redes e tendo contado com uma cadeia de informações.

A Internet hoje já está dentro das empresas, auxiliando nas transmissões de informações, na integração de profissionais e na divulgação de seus produtos e sua imagem institucional. A grande rede é uma forma eficaz de aproximar os clientes, quebrar barreiras de espaços, e agilizar processos entre organização, clientes e fornecedores.

2.1.1 História da Internet

A história da Internet começou com um grupo da Força Aérea Americana, na década de 60, quando foi elaborado um estudo para defender e controlar os mísseis e bombas, manter estas informações seguras, bem como possibilitar o compartilhamento de informações militares seguras, tendo o risco de um ataque soviético. (LEINER apud FÜCHTER 1999: p.36).

A idéia era descentralizar todas as informações. Foi proposta uma rede de pacotes chaveados. Esta rede teria nenhum ponto (hub) central e nenhum centro de controle. Em vez disso, teria várias linhas ligando vários lugares, se algum destes centros fosse destruído, os outros continuariam funcionando e se comunicando.

Este projeto foi iniciado pelo departamento de Defesa (DOD), com o nome de ARPANET, (ARPA: Advanced Research Projects Administration, e NET: redes) passando a funcionar antes do final de 1969.

Na década de 70, as universidades começaram a participar desta rede e o sucesso crescente tornou difícil gerenciá-la. Em 1984 foi dividida, tendo a MILNET, com as localidades militares e a NSFNET para fins de pesquisas. Em 1990 a ARPANET foi considerada oficialmente extinta e nasce então a INTERNET, com 1500 sub redes e 250.000 hosts. Atualmente, a rede, que inicialmente era mais uma ação entre amigos, transforma-se num grande negócio, com o aparecimento das mais diversas aplicações além da troca de mensagens, da transferência de arquivos e da conexão remota a servidores.

A necessidade constante de atualização para o desenvolvimento individual e competitividade organizacional faz da informação o bem mais importante do final deste século. A internet hoje é considerada uma das maiores fontes de informação do planeta, acessada por milhões de pessoas diariamente. As informações são criadas, armazenadas, transmitidas, enviadas e recebidas por toda a parte do mundo, e seus usuários podem variar desde pessoas comuns, pequenas empresas, organizações governamentais até grandes corporações. A popularidade desta novidade tecnológica é caracterizada pela facilidade de uso e baixo custo, além da abrangência mundial, possibilitando o acesso à comunicação e à disseminação da informação a qualquer um que possua um computador, um modem e uma linha telefônica. (BOCIANOSKI apud FÜCHTER 1999: p.37).

Na busca de protocolos mais confiáveis, conforme Füchter (1999), buscou-se a inclusão de pacotes de rádios, satélites e segurança de redes. Com isso, a atual INTERNET, trabalha com TCP / IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol). A família de protocolos TCP/IP, oferecendo um esquema de endereçamento capaz de suportar até quatro bilhões de máquinas e baseado num esquema inovador de concepção, chamado a arquitetura multicamadas. O TCP tem a função de decompor as mensagens em pedaços menores (os pacotes) no envio e recuperá-las na recepção garantindo a entrega destas ao destinatário. O papel do IP é a definição do caminho a ser utilizado para o encaminhamento de cada pacote entre o nó fonte e o nó destinatário.

2.1.2 Principais ferramentas da Internet

As principais ferramentas para acessar o mundo da Internet, conforme Füchter (1999), são descritas a seguir:

- a) navegadores: (Browsers) São programas que permitem acessar o mundo da Internet através das páginas da Word Wide Web (WWW). Os browsers da Web

estão adquirindo importância cada vez maior como ferramenta de software para acessar a WWW, pois oferecem uma interface gráfica de apontar e clicar que pode ser empregada em toda a “WWW” de modo que ela pode acessar e exibir informações armazenadas em outros computadores interligados à Internet, também podem exibir ou apresentar informações gráficas, em áudio e vídeo, bem como em texto tradicional, e permitem clicar botões na tela ou palavras iluminadas para estabelecer links com sites da Web relacionados. O Netscape Navigator, o Netscape Communicator e o Internet Explorer da Microsoft são os Browsers mais conhecidos, com recursos adicionais para utilização de e-mail, bulletin boards on-line e grupos de discussão, e outros serviços da Internet;

- b) sites de busca: Conjunto de Páginas na Internet que permitem e facilitam a busca de interesse do usuário; e
- c) sites de conteúdo: São os ambientes virtuais nos quais constam as informações sobre os mais diversos assuntos.

2.1.3 Principais meios de comunicação via Internet

Os principais meios utilizados para comunicação via internet, conforme Fuchter (1999), são descritos a seguir:

- a) E-mail: Correio eletrônico muito difundido com a função de envios de mensagens ou mesmo arquivos, foi o primeiro serviço definido sobre o TCP/IP e é certamente um dos mais utilizados na Internet. Permite a troca de correspondência entre usuários de sistemas computacionais conectados à Internet. O correio eletrônico não apareceu para substituir completamente tecnologias mais clássicas de comunicação (como o serviço postal ou o telefone), mas tem sido, por diversos anos, uma forma alternativa e bastante interessante de estabelecimento de contato entre pessoas;
- b) IRQ, ICQ®, CHAT: São softwares que tem a característica de serem on-line, possibilitando “conversas” virtuais em tempo real. O Chat é o terceiro tipo de comunicação pessoal por meio da Internet. Os fóruns de Chat possibilitam as conversas ao vivo e interativas pela Net. As mensagens não são salvas, a menos que seja utilizado um software de Chat com recursos para gravar e efetuar o logging

(conexão) das mensagens. Os usuários do Chat devem ser cautelosos em relação às informações recebidas por intermédio desses grupos, pois qualquer um pode se juntar e dizer qualquer coisa. Não são fóruns apropriados para se discutirem informações confidenciais;

- c) Newsgroups da Usenet ou Grupos de Discussão: possibilitam a troca de idéias, registros e informações sobre determinados assuntos. São fóruns públicos, conversações contínuas por um período de dias, semanas, meses ou mais, possibilitando por meio da Net com um grupo de pessoas localizadas em qualquer lugar do mundo. As discussões são organizadas por tópicos e as mensagens são armazenadas em *bulletin boards* eletrônicos onde qualquer membro de um determinado grupo pode enviar mensagens para outros lerem. Os grupos de discussão podem ser restritos a indivíduos específicos, mas a maioria é aberta. Todos os membros do grupo também podem responder às mensagens no quadro ou enviar notas sobre novos tópicos dentro de um tema mais amplo; e
- d) FTP (File Transfer Protocol): Ótima ferramenta para transferência de arquivos. Embora o correio eletrônico possa ser utilizado para a troca de arquivos, foi a definição do protocolo FTP que permitiu a realização de transferências de grandes arquivos entre sistemas na Internet, permitindo compatibilizar as diversidades de equipamentos na rede e garantindo a integridade dos dados transferidos.

2.1.4 Principais finalidades da Internet

A Internet pode ser utilizada para infinitos fins, mas pode-se destacar as principais finalidades, conforme Füchter (1999), que são descritas a seguir:

- a) consulta, Pesquisa, Divulgação: A Internet oferece uma inesgotável fonte de informações, consultas e pesquisas. É um local também para a divulgação, consolidação da imagem institucional da empresa;
- b) aquisições, Atualização de dados: É uma eficiente forma de interligar diferentes unidades de uma empresa que estejam geograficamente distantes e
- c) e-commerce: (Comercio Eletrônico) surge como uma grande e atual estratégia de vendas

No e-commerce, os clientes acessam as empresas através da Internet, efetuam compras, obtêm um serviço pós-venda e suporte. É um segmento que tem crescido vertiginosamente nos últimos anos, e tem um potencial muito grande. (FÜCHTER, 1999).

Ainda no que tange a finalidade apresentada pela Internet para comunicação via WEB (Internet / Intranet), pode-se dizer que a mesma é realizada da seguinte maneira:

- a) correio eletrônico via WEB;
- b) otimizando e implementando negócios;
- c) dando suporte ao cliente;
- d) fazendo contatos, ampliando horizontes;
- e) clientes entrando e trabalhando com a empresa;
- f) a empresa 24 horas no ar;
- g) pesquisa de opinião via rede;
- h) auto-atendimento virtual;
- i) possibilitando o trabalho em casa;
- j) uma grande utilidade da Internet, é, entre outras coisas, fornecer apoio ao cliente, dando suporte técnico on-line a baixo custo; e
- k) a empresa utilizando a Internet, fica mais competitiva, podendo utilizar o comércio on-line, que traz um mercado sem limites a empresa e proporciona uma interação com o cliente, agilizando negociações.

2.2 Intranet

Conforme Füchter (1999), a intranet é uma rede privada que fundamenta sua arquitetura na tecnologia da Internet. É usada dentro de uma corporação e é aberta somente aos seus empregados, sendo que o seu limite com a Internet, construído pela companhia, é chamado de bloqueio.

A Intranet está voltada para a comunicação. E, normalmente, não existe maneira mais apropriada do que conversar pessoalmente.

No entanto, utilizando-se as Intranets tem-se também a comunicação fora de fronteiras físicas, como edifícios das organizações, cidades e países. Os encontros face a face não são práticos por falta de disponibilidade de tempo e custos elevados para viagens.

Em organizações que tenham filiais em diferentes cidades ou mesmo países, fica oneroso e impossível transportar as pessoas para um único local de reunião. Assim, a utilização de uma filosofia de trabalho em grupo pode levar os funcionários de diferentes cidades a compartilhar arquivos, discutir relatórios, ensinar e treinar colegas utilizando-se de recursos tais como chats, videoconferências, programas de comunicação, e-mails, quadro de recados, entre muitos outros.

2.2.1 Vantagens e desvantagens da intranet

As intranets permitem às organizações:

- a) conduzirem melhor seus negócios;
- b) manterem-se em contato com seus compradores;
- c) vender bens e serviços com mais eficiência; e
- d) auxiliam os funcionários a trabalharem melhor e a operarem mais eficientemente.

As vantagens citadas anteriormente são apenas algumas que se pode citar, pois a cada dia encontra-se nova utilidade para a intranet que, por exemplo, diminua custos para a organização.

Porém, é necessário considerar também as desvantagens e riscos trazidos pelo uso da Intranet, entre os quais podemos citar:

- a) o risco de segurança é a principal inquietação na maioria das organizações pois intrusos podem ter acesso às informações, quando não houver a segurança necessária;
- b) a sobrecarga de informações causada pelas informações disponíveis e os acessos à Internet podem sobrecarregar os funcionários;
- c) temores da gerência, medo de compartilhar informações e perder o controle.

Fazendo o balanço entre as desvantagens e vantagens da intranet e considerando a importância relevante dessa poderosa ferramenta para o desempenho positivo das organizações, pode-se afirmar que a Intranet é uma ferramenta indispensável para as organizações. Adicionalmente, é importante salientar que protocolos básicos da Internet também são usados na intranet, tais como:

- a) TCP – Transmission Control Protocol, divide informações em pacotes; e

- b) IP – Internet Protocol – entrega no local desejado.

Já, no que diz respeito à possibilidade do correio eletrônico, entende-se relevante apresentar alguns termos mais usados nessa área, quais sejam:

- a) SMTP – Simple Mail Transfer Protocol baseado num modelo cliente servidor onde a pessoa usa um cliente de correio para criar e ler mensagens, enquanto o servidor faz o processo e a entrega das mensagens.
- b) POP – Post Office Protocol, usado com o SMTP, as mensagens não são entregues diretamente ao destinatário, vão para uma caixa postal localizada em um servidor, e para serem retiradas é necessário que se entre no servidor, usando nome e senha do usuário.

Assim, verifica-se que a intranet na empresa traz toda uma tecnologia que alavancará processos mais competitivos. Em corporações, ela veio para promover integração entre os profissionais e trazer o ambiente virtual para facilitar as relações. A interface da intranet é muito acessível e é uma plataforma para outras tecnologias como a videoconferência, trabalhos colaborativos e tele-trabalhos.

É uma ferramenta poderosa de gestão administrativa e de disseminação da política interna. Informações disponíveis para todos, a qualquer hora e em qualquer lugar, estão proporcionando maior agilidade nos negócios, maior eficiência e economia de capital. Tudo que circula em forma de papel pode ser colocado na intranet, manuais, informações de marketing, catálogos de venda de produtos, recursos humanos e catálogos telefônicos.

Um dos casos de maior sucesso de utilização da intranet é o da empresa americana Federal Express (FedEx), que é uma empresa da área de serviços de entregas com 2,4 milhões de encomendas e pacotes entregues diariamente. A intranet permite qualquer cliente, levantar informações sobre sua encomenda.

2.3 Inovações tecnológicas e o impacto causado no indivíduo

É cada vez mais evidente a importância estratégica, das tecnologias da informação, para o desempenho positivo das organizações. Essas ferramentas, baseadas em computador, causam grandes mudanças, promovendo o aumento da eficiência e da eficácia do trabalho

individual. Agilizam a tomada de decisão e criam vantagens competitivas, dentro de um cenário cada vez mais globalizado.

Em contrapartida, estudos mostram alguns aspectos preocupantes com o uso das novas tecnologias. Esses estudos avaliam como as inovações tecnológicas afetam o ambiente organizacional e, mais especificamente, os indivíduos que o compõem. A grande dificuldade para quem estuda esse tema é identificar o que é inovação tecnológica, pois se algo é novo para uma dada situação, para outra, em outro local, já pode ser considerado passado (TORNATZKY e FLEISCHER apud JACOBSEN, 2000).

Sendo considerada a inovação tecnológica como o processo de introduzir novas ferramentas num dado ambiente social, ou ainda sendo as próprias ferramentas, tomaram-se essas inovações necessárias para as organizações, visto que representam um meio eficaz das empresas adaptarem-se ao atual clima competitivo e turbulento do mundo dos negócios.

O uso da tecnologia da informação é hoje inevitável em função da sua importância, criando dependência, como sugere Jacobsen (2000: p.08): “A dependência da organização em relação à informática se dá, basicamente, em virtude de um fator: a importância que a informação, tanto interna quanto externa, tem para o sucesso da empresa”. Contudo, constata-se também, que alguns trabalhadores reagem com temores e resistência frente à inovação tecnológica. Já alertava Campos Filho (apud JACOBSEN, 2000: p.09), “É muito fácil se verificar nas organizações empresariais, pessoas ou grupos que não se sentem nada confortáveis com os potenciais impactos trazidos pela implantação de sistemas de informação, ou que não conseguem se acomodar adequadamente às eventuais mudanças organizacionais decorrentes da inserção de novas tecnologias de informação. (...)”. Dessa forma alguns males afetam os indivíduos como incapacidade de acompanhar as mudanças causadas pelo computador de modo saudável e o medo de computadores e coisas relacionadas a eles.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo, conforme Mattar (1998), são apresentados os elementos do processo científico e opções metodológicas aplicadas que vem ao encontro da elaboração do processo de pesquisa.

3.1 Caracterização da pesquisa

Este processo está orientado para caracterizar a pesquisa quanto à abordagem e perspectiva do estudo.

3.1.1 Abordagem

A abordagem pode ser considerada qualitativa quando se buscou algo abstrato e subjetivo através da percepção das gerências e pode ser considerada quantitativa quando buscou-se, objetivamente, medir e analisar a percepção das gerências através de vários instrumentos matemáticos e estatísticas de dados numéricos.

3.1.2 Perspectiva do estudo

O estudo é feito de forma transversal em que os dados são colocados de forma vertical com a intenção de organizar e coordenar. É não evolutivo, pois a evolução do fenômeno no tempo não é considerada. Assim, a pesquisa ocorreu no período de setembro de 2002 a fevereiro de 2003.

3.2 Delineamento da pesquisa

Para que se tenha questões ou hipóteses de trabalho bem específicas, no delineamento da pesquisa, são observados os seguintes tópicos:

3.2.1 Quanto aos meios

É feita pesquisa de campo, adquirindo, no local, dados representativos sobre a população para melhor análise e aceitação dos resultados. De forma documental, são levantadas informações da empresa, onde são analisados trabalhos bibliográficos de estudos já efetuados que possam servir de norteadores do trabalho de pesquisa.

3.2.2 Quanto aos fins

A pesquisa é exploratória, pois a análise é feita utilizando-se de informações já existentes, dados secundários. Sendo exploratória, visa prover o pesquisador de um maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva. Por outro lado, pode ser considerada descritiva quando foram coletados dados primários, que servem para descrever todo o ambiente da organização.

3.3 Delimitação da pesquisa

Trata-se da definição da população alvo ou área pesquisada, que se apresenta como:

- a) população: são os funcionários aptos ao uso da Intranet dentro do universo pesquisado, totalizando 900 pessoas, conforme dados da Gerência Técnica; e
- b) amostra: a amostra sendo calculada em 168 pessoas, selecionadas através de amostragem probabilística, vem a ser um dos passos mais importantes do processo de pesquisa em que a representatividade da população é um dos fatores fundamentais para a confiabilidade da amostra.

3.3.1 Definição do universo e metodologia de seleção da amostra

Após a determinação do problema, definição do objetivo e adequação do projeto de pesquisa, fica também como preocupação deste trabalho, a forma como os dados são coletados.

3.3.1.1 Definição do universo de pesquisa

O universo pesquisado é de 900 pessoas cadastradas e habilitadas junto à gerência técnica da diretoria regional da ECT, em Santa Catarina, para uso da intranet.

3.3.1.2 Cálculo da amostra

O Universo pesquisado sendo finito, o cálculo da amostra é feito pela fórmula:

$$N = \frac{NZ^2 pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

n = número de elementos da amostra a ser pesquisada

Z = nível de confiabilidade adotado

N = número de elementos da população

p = proporção de ocorrência

q = proporção de não-ocorrência

e = precisão da amostra ou erro máximo admitido

$$n = \frac{900 \cdot 2^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,07^2 (900-1) + 2^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 166,50$$

3.3.1.3 Seleção das unidades da amostra

Após a definição da população de pesquisa, um universo de 900 pessoas, para 168 pessoas foi aplicado um questionário (anexo A). Satisfazendo, assim, a condição de amostragem probabilística. As unidades foram selecionadas através de números aleatórios, uma vez que estão identificadas as 900 pessoas habilitadas ao uso da intranet, na regional de Santa Catarina, através de cadastro numerado.

3.3.5 Instrumento de coleta de dados

Devido aos usuários do universo pesquisado terem acesso à Intranet, optou-se por um questionário, aplicável tanto via intranet, como pessoalmente. Tal procedimento facilitou e agilizou a coleta de dados.

A estruturação do instrumento de coleta dá-se da seguinte forma:

- a) solicitação para cooperação e informação dos objetivos do questionário;
- b) dados sócio-econômico dos respondentes; e
- c) questões de abordagem da intranet dentro da ECT/SC.

Após a formulação do questionário, aplicou-se o mesmo num grupo de 5 colaboradores a fim de identificar possíveis falhas na formulação das questões. Percebeu-se certa resistência no preenchimento do campo renda, optou-se assim na substituição do campo renda pelo campo cargo nível, que permite através de informações prestadas pelo RH, levantar os mesmos dados anteriormente mencionados.

3.4 Técnica e instrumento de coleta de dados

A coleta de dados é feita através da busca de dados primários e secundários:

- a) dados primários: As fontes primárias ou diretas, onde a busca dos dados brutos é feita através de entrevista estruturada e observação; e
- b) dados secundários: A busca indireta de dados é feita através de fontes secundárias como livros, material da Internet e documentos da empresa

3.5 Técnica de análise de dados

Para se chegar às informações que tragam respostas ao problema de pesquisa, a análise dos dados tem tratamento qualitativo e quantitativo (através de análise estatística de dados numéricos).

3.6 Limitação do método

A limitação de um método está na confiabilidade e validade da medição dos resultados de pesquisa. A validade da medição, refere-se a quanto o processo de medição está isento, simultaneamente, de erros amostrais e não amostrais. Já a confiabilidade de uma medição, refere-se a quanto o processo está isento, apenas dos erros amostrais. Diante deste quadro, muitas são as causas de erros que afetam a confiabilidade e validade dos resultados de pesquisa. Mattar (1998), por exemplo, comenta sobre as inúmeras fontes de erros não amostrais, em pesquisa de marketing: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não-resposta, instrumentos, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análise e interpretação. Ao pesquisador cabe tomar o máximo de cuidados e atenções durante as várias etapas e fases da pesquisa para minimizar sua ocorrência.

O mesmo autor comenta sobre as principais fontes de erros durante a fase de coleta de dados: erros na amostragem, erros de não-resposta e erros na coleta de dados. Os erros oriundos do processo de amostragem podem ocorrer por diversas razões: utilização de processo de amostragem não probabilístico, utilização de listagens, da população em estudo, incorretas ou incompletas e localização errada da unidade a ser pesquisada. Os erros de não-resposta surgem em função da impossibilidade de obter respostas de elementos da amostra e se constituem numa das maiores fontes de erros não amostrais em pesquisas de marketing. A coleta de dados é a fase em que são efetuados os contatos com os respondentes, utilizando instrumentos para os registros de dados. O sucesso desta operação, de coleta de dados, está diretamente relacionado à qualidade do pessoal envolvido na sua realização. O processo de entrevista pessoal está fundamentado na identificação e relação de confiança entre duas pessoas. É preciso que fatores relacionados com as características psicológicas e comportamentais, de entrevistadores e entrevistados, sejam parecidos, para conseguir um clima favorável ao sucesso da entrevista.

Os principais erros cometidos por entrevistadores durante as entrevistas ocorrem devido à ausência de empatia entre entrevistador-entrevistado, forma de perguntar, forma de registrar a resposta e desonestidade. Assim, a preocupação com esta parte da pesquisa

foi demonstrada na contínua supervisão e controle de todas as atividades planejadas e cumprimento de prazos e orçamentos.

A utilização de amostragem probabilística, o fato de ter sido dado tratamento personalizado a cada respondente, de maneira a aumentar a empatia entre entrevistador e entrevistado, os cuidados no processamento dos dados que compreenderam as fases de verificação/edição, codificação, digitação e tabulação, de uma maneira geral, serviram para diminuir erros não amostrais e amostrais.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A apresentação e análise dos dados permitem ao pesquisador o estabelecimento das conclusões, a partir da tabulação dos dados primários, questionário aplicado aos respondentes (anexo A), e dados secundários.

4.1 Caracterização da empresa Correios

Com o propósito de melhor entendimento da empresa Correios foram levantados dados que caracterizam a empresa na regional de Santa Catarina e de uma forma geral.

4.1.1 Apresentação da empresa

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, denominada ECT ou Correios, é empresa pública federal vinculada ao Ministério das Comunicações. Tem uma administração central constituída por um presidente (demissível, indicado pelo Ministro de Estado das Comunicações e nomeado pelo Presidente da República), conselho de administração, diretoria, conselho fiscal e administração setorial (composta de departamentos).

A execução das atividades da ECT faz-se de forma descentralizada, distribuindo-se por diretorias regionais compostas de regiões operacionais e gerências (Recursos Humanos, Vendas, Administração de Materiais, Técnica e Operacional). Assim, as diretorias regionais são encarregadas da operação do serviço postal e a execução das atividades administrativas regionais de rotina.

Subordinados à Gerência Operacional e regiões operacionais estão os centros de triagem de correspondências, centros operacionais, centros de distribuição domiciliária e agências de correios. As agências de correios são responsáveis pela venda de serviços e produtos gerados pela ECT.

A Lei Nº 6.538 de 22 de junho de 1978 regulamenta e dispõe sobre os serviços postais. Constitui serviço postal o recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas.

A ECT também vende serviços e produtos de terceiros (como produtos do Grupo Silvio Santos, cobrança de faturas telefônicas e inscrições em concursos). Atualmente, dentro de um planejamento estratégico de mudanças, está sendo implantado, em nível nacional, o Banco Postal, numa parceria com o Banco Bradesco. Em função disto, estão sendo informatizadas todas as unidades da ECT.

4.1.2 Estrutura da empresa

A estrutura da ECT é hierarquizada com regulamentos formais, com as decisões sendo tomadas de forma centralizada caracterizando uma organização formal. A estrutura da empresa é apresentada conforme organograma (figura 1) a seguir:

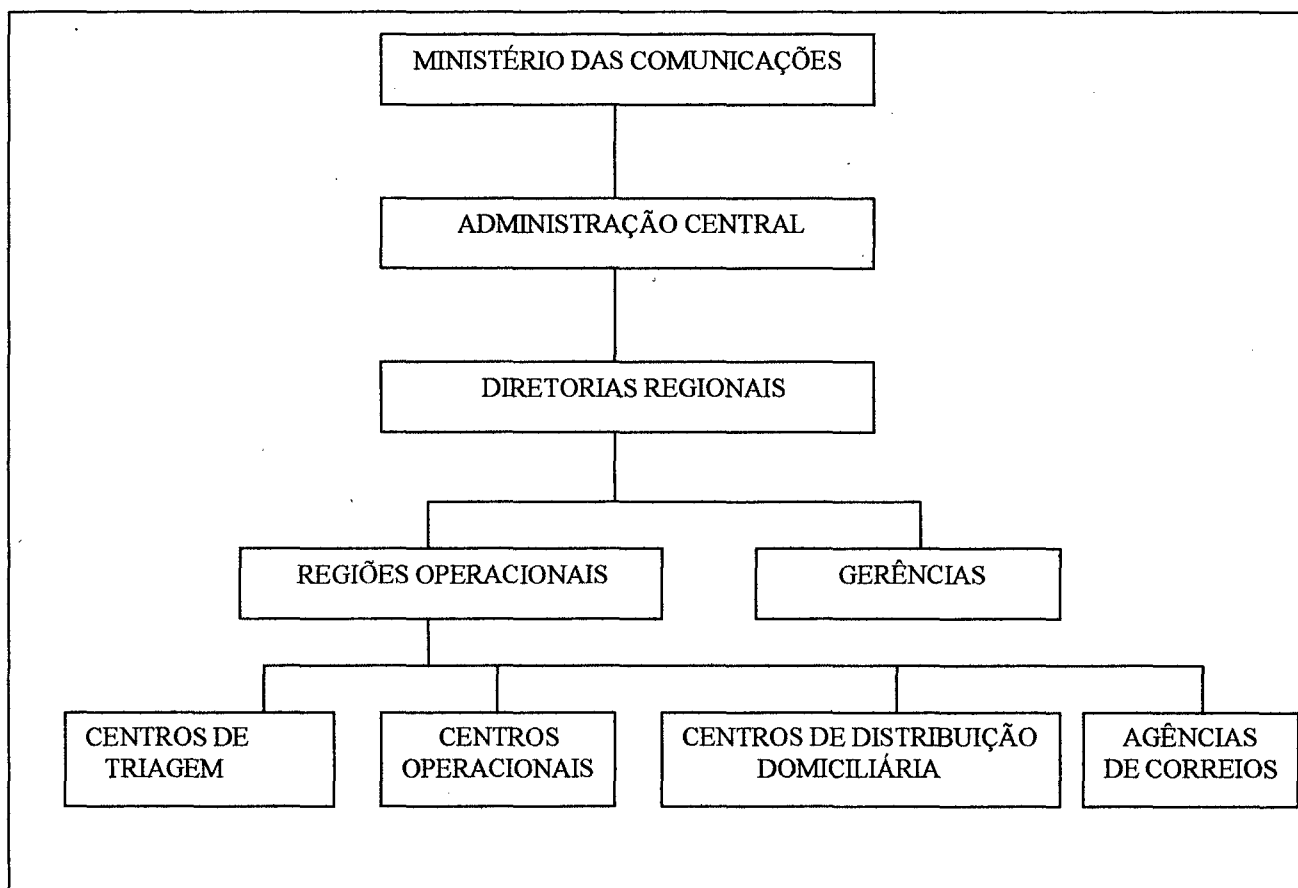


Figura 1: Organograma simplificado da ECT (Fonte: Intranet da ECT, 2002).

A figura 1 mostra a forma verticalizada da estrutura da ECT.

4.1.2.1 Administração central

A administração central é constituída:

- a) Conselho de Administração: O Conselho de Administração é composto de Presidente da ECT mais cinco membros, todos designados pelo Presidente da República, por indicação do Ministério de Estado das Comunicações. Compete ao Conselho de Administração fixar a orientação geral dos negócios da ECT aprovar o orçamento anual da ECT, aprovar / alterar regimento interno da ECT e plano de cargos e salários, aprovar a contratação de financiamentos / empréstimos e examinar a qualquer tempo os livros da ECT;
- b) a Diretoria: a Diretoria é o órgão executivo da Administração Central e é composta de seis diretores. Compete à Diretoria propor, ao Conselho de Administração, modificações no regimento interno, plano de classificação de cargos e salários, contratação de financiamentos / empréstimos e alienação de bens do ativo permanente da ECT, assim como, aprovar a escolha de chefes de departamentos / diretorias regionais, aprovar balancetes mensais e regulamento de pessoal / quadro de pessoal da ECT;
- c) o Conselho Fiscal é o órgão de fiscalização da ECT e é composto de três membros efetivos e três suplentes, designados pelo Ministro de Estado das Comunicações, pelo prazo de um ano, sendo permitida a recondução. Compete ao Conselho Fiscal opinar sobre relatório anual e propostas dos órgãos da administração, assim como, fiscalizar os atos de gestão dos administradores da ECT e dar ciência aos órgãos de administração e/ou à Secretaria de Controle Interno do Ministério das comunicações, dos erros, fraudes ou crimes, praticados contra o patrimônio da ECT;
- d) a Administração Setorial: A Administração Setorial é composta de departamentos que são órgãos de planejamento e a eles compete a elaboração de normas e controles setoriais.

4.1.2.2 Diretorias regionais

As diretorias regionais, são órgãos encarregados de executar, de forma descentralizada, em âmbito regional, os serviços a cargo da ECT. Compostas de:

- a) as regiões operacionais: são compostas de gerentes de regiões de vendas e coordenadorias de tratamento e distribuição. Compete às regiões operacionais administrar e promover as atividades operacionais dos centros de tratamento e distribuição e agências de correios, em todo o âmbito da Diretoria Regional;
- b) as gerências: as gerências compostas de Gerência de Recursos Humanos, de Vendas, de Administração de Materiais, Técnica e Operacional são responsáveis pelo suporte às regiões operacionais no que tange às necessidades de bens e produtos assim como tudo o que envolve as necessidades de pessoal (administração de recursos humanos, saúde, treinamento, integração e captação de pessoal). A Gerência Operacional é responsável por dar suporte aos centros de triagens de encomendas e centros de triagem de cartas;
- c) os centros de triagem de cartas, centros de triagem de encomendas e centros de distribuição domiciliária: são responsáveis pela recepção / encaminhamento da carga postal originada de outras diretorias regionais e recepção / encaminhamento da carga postal gerada na diretoria regional a qual pertencem. Executam tarefas de coleta, triagem e encaminhamento da carga postal seguindo uma orientação operacional e de logística pré-determinada; e
- d) as agências de correios: são responsáveis pela venda de serviços e produtos gerados pela ECT assim como a expedição, para os centros de triagem, da carga postal captada em função da venda de serviços postais.

4.1.3 Tecnologias de gestão

O mundo globalizado força as organizações a mudarem seus modos de administrar. As decisões contemporâneas estão correlacionadas com as macromudanças que estão acontecendo no cenário mundial. A ECT vem participando dessas mudanças de forma muito ativa, implementando uma gestão mais atuante, instalando novas tecnologias da informação, realizando parcerias, como a do banco postal, parceria com o BRADESCO.

As tecnologias de gestão seguem as orientações gerais da ECT em termos de:

- a) ampliação da rede de captação de serviços: Com o objetivo de ampliação da rede de captação de serviços está sendo implantado, a nível nacional, o Banco Postal, numa parceria com o Banco Bradesco. Em função disto estão sendo informatizadas todas as unidades da ECT; e
- b) planejamento estratégico e metas corporativas: dentro de um planejamento estratégico foi estabelecido um plano estratégico para o período de 2002 – 2005. Acompanhando o contexto da economia mundial, os serviços postais têm passado por grandes mudanças nos últimos anos, com claros reflexos no início do século XXI. Atenta a esses movimentos, a ECT tem investido intensivamente na modernização de seus negócios, processos e modelos de gestão. O Plano Estratégico da ECT para o período 2002 a 2005 define a orientação dos esforços da organização para este quadriênio. Trata-se de ações que abrangem uma análise de contexto, estratégias corporativas e estratégias de negócios, além de projeções de resultados, entre outras análises e informações de alto interesse para a ECT. No Plano Estratégico estão apresentadas a Missão, Visão, Valores e políticas. A Missão da Empresa é interconectar pessoas e organizações no Brasil e no mundo, garantindo o atendimento de suas necessidades de serviços de correios. A ECT quer ser vista como uma empresa com atuação em nível global, como um dos principais operadores no mercado postal internacional, liderando os segmentos de mercado nacional em que atua, expandindo seus negócios para a América Latina, com ênfase na América do Sul, como uma empresa ágil e dinâmica, com inovação permanente em seus serviços, agregando continuamente valor tecnológico aos seus produtos e processos, com alta competitividade em cada uma de suas áreas de negócio, com elevada consciência e contribuição social, com atendimento às expectativas de rentabilidade dos acionistas, com forte imagem institucional, com um bom ambiente de trabalho que satisfaça as necessidades de seus colaboradores, como um defensor do meio ambiente e como uma empresa que aprende continuamente. A ECT valoriza a competitividade (lucratividade, participação no mercado, crescimento em vendas, imagem), o fiel compromisso dos cumprimentos assumidos com os clientes no que se refere aos serviços prestados, a constante melhoria da qualidade, a ética

em seus relacionamentos, o bom relacionamento com parceiros, fornecedores, clientes e concorrentes, o comprometimento de seus colaboradores com o atingimento de resultados, a iniciativa, o espírito de participação e a criatividade, o constante aprendizado como forma de geração de conhecimentos, o desenvolvimento profissional e pessoal, a preservação do meio ambiente, a responsabilidade pública e a cidadania, com apoio às ações comunitárias, à saúde, à cultura, à educação e ao esporte. As políticas da ECT, são de avaliar continuamente as grandes questões estratégicas, fortalecer continuamente a imagem da ECT, investindo no mínimo 1% da receita operacional em comunicação mercadológica e institucional, alinhar as ações de educação às estratégias empresariais, investir continuamente em modernização tecnológica, incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional dos empregados da ECT destinando no mínimo 1% da receita operacional para essa atividade, vincular os desempenhos individuais aos resultados esperados pela ECT, mediante clara definição de indicadores, estruturados de acordo com os processos a que se aplicam e responsabilidades associadas aos diversos níveis de gestão, renovar continuamente os produtos e serviços da ECT, elaborar prévio estudo de viabilidade técnica, mercadológica e econômico-financeira para todos os projetos de investimento, priorizar projetos pela sua importância estratégica e rentabilidade, investir em imóveis, o estritamente necessário para manutenção das atividades da ECT, buscar o adequado equilíbrio entre recursos próprios e de terceiros na composição dos investimentos, em função das condições internas e do mercado financeiro, avaliar continuamente as atividades da ECT, de forma a identificar aquelas passíveis de terceirização, com base nas sinergias que mantém com as principais atividades e na sua relevância para manutenção e desenvolvimento dos negócios da ECT, construir marcas fortes para os seus principais produtos, gerir a ECT com base nos critérios de excelência do Prêmio Nacional da Qualidade, estruturar o Sistema de Segurança Empresarial de forma integrada contemplando a segurança das pessoas, a postal, a físico-patrimonial e as informações.

4.1.4 Cadeia produtiva na regional de Santa Catarina

A cadeia produtiva na regional de Santa Catarina é formada por:

- a) clientes: os clientes da regional de Santa Catarina são clientes do atacado e de varejo. Os clientes do atacado, os grandes clientes, são os órgãos do governo, municipal, estadual e federal, empresas privadas, como a Tim Celulares, entre outras, os quais possuem contratos com a ECT, onde são faturadas todas as postagens efetuadas, conforme o permitido em contrato. Os clientes de varejo, são as pessoas físicas e comerciantes de cada localidade;
- b) concorrentes: os concorrentes da regional de Santa Catarina são as Grandes empresas de transporte de encomendas, como a FEDEX e transportadoras rodoviárias. Também são concorrentes pequenas empresas, informais, de transporte de encomendas, as quais proliferam a cada dia mais, nos grandes centros urbanos; e
- c) fornecedores: os fornecedores da regional de Santa Catarina são os mesmos fornecedores da ECT, empresas terceirizadas, Grupo Silvio Santos e outros que participam de licitações para fornecimento de materiais, uma vez que compras, manutenção e suprimento de materiais são feitos de forma centralizada.

4.1.5 Distribuição na regional de Santa Catarina

Para o segmento de encomendas expressas foi criado o sistema de rastreamento de objetos – SRO com a finalidade de acompanhar e proporcionar a rastreabilidade de objetos registrados utilizando como ferramenta o código de barras. Está sendo continuamente ampliado a capilaridade e a especialização das unidades distribuidoras.

A cadeia de distribuição passa por uma rede de tratamento operando em todos os municípios catarinenses. Os correios se constituem na mais abrangente rede de prestação de serviços do estado de Santa Catarina.

A rede de tratamento compreende os centros de tratamento de cartas, os centros de tratamento de encomendas e o centro de serviços telemáticos, responsáveis pela manipulação diária de 854.772 objetos postais e 3500 mensagens telemáticas, separando e reagrupando os objetos segundo os destinos e encaminhando-os à distribuição.

A Diretoria Regional de Santa Catarina possui 04 (quatro) centros de tratamento de cartas, localizados em São José, Blumenau, Curitiba e Chapecó, 01 (um) centro de tratamento de encomendas e 01 (um) centro de serviços telemáticos, localizados em São José e Florianópolis, respectivamente.

A rede de tratamento regional está equipada com plataformas hidráulicas, paleteiras, docas mecânicas, sistema de rastreamento de objetos (SRO), empilhadeiras, balanças hidráulicas, máquinas de carimbação, de atar correspondências, sistemas informatizados.

Os centros de distribuição domiciliária somam 23 unidades no estado de Santa Catarina e estão localizados nas sedes dos principais municípios que, somados às unidades de atendimento, entregam diariamente a média de 731.153 objetos postais.

4.1.6 Rede de transporte na regional de Santa Catarina

O sistema de encaminhamento e transporte compõe-se de uma rede aérea e outra de superfície, conforme figura 2 e figura 3, a seguir.

Tipo	Quantidade
Motos	316
Bicicletas	876
Veículos Leves	98
Veículos Pesados	17

Figura 2: Frota própria de veículos (Fonte: GEOPE/SC, 2001)

Na figura 2 é evidenciada a supremacia das bicicletas em relação aos demais veículos da frota própria da regional de Santa Catarina.

Linhas de superfície	Quantidade
Linha Tronco Nacional - LTN	6
Linha Tronco Regional - LTR	23
Carga Transportada Mensal (Toneladas)	2.583

Figura 3: Linhas de superfície (Fonte: GEOPE/SC 2001)

Rede Postal Aérea Noturna - RPN
Quantidade de linhas = 01
Carga gerada (em toneladas/mês) = 144

Figura 4: Rede postal aérea noturna (Fonte: GEOPE/SC 2001)

Viação Aérea Comercial
Carga despachada = 7 toneladas/mês

Figura 5: Viação aérea comercial (Fonte: GEOPE/SC 2001)

As figuras 3, 4 e 5 mostram que o transporte da grande maioria da carga (em toneladas), na regional de Santa Catarina, é feita por superfície.

4.1.7 Suprimento e administração de materiais

As compras na ECT são feitas de forma centralizada. A armazenagem é feita em almoxarifados regionais e o suprimento de materiais é feito através de pautas, previamente estabelecidas, por cada unidade. O recebimento e controle, utilizando catalogação própria com códigos pré-estabelecidos, são feitos por cada unidade, registrando divergências, para uma eventual correção.

A conservação é feita em local apropriado (armários, estantes e salas), conforme a necessidade de cada material.

4.2 A intranet nos correios

Seguindo orientações do Comitê de Gestão da Intranet Nacional e tendo como parâmetro o módulo 18, capítulo 2 do Manual de Organização da ECT (Manorg), a Diretoria Regional da Santa Catarina constituiu o seu comitê regional de gestão da intranet, através da Portaria/SC – 196/99 (anexo C), que foi reformulada e substituída pela Portaria/SC – 0176/00, de 05/07/00.

Ao exercer suas atribuições, estabelecidas na Portaria e no Manorg, o Comitê Regional de Gestão da Intranet da DR/SC tem como função principal:

- a) orientar o processo de disponibilização de dados e informações, selecionando e padronizando os conteúdos a serem publicados em função da interface padrão, por meio da mídia intranet;
- b) conduzir o processo de planejamento, coordenação, gestão e uso dos serviços e facilidades disponíveis desta tecnologia, em sintonia com Comitê de Gestão da Intranet Nacional, na Administração Central, compatibilizando com os temas propostos pelas diversas gerências de área da regional, visando aumentar continuamente a produtividade interna e a qualidade dos serviços prestados no âmbito da regional

O Comitê Regional de Gestão faz reunião pelo menos uma vez por mês, as quais iniciaram em 20/07/2000 (anexo B), sendo que seus integrantes interagem permanentemente procurando dar andamento às demandas da Regional.

Vale lembrar que a página da região de Santa Catarina obedecerá à formatação da Intranet Nacional, devendo estar estruturada em quatro grandes grupos de informações, quais sejam:

- a) empresa – neste link são colocados os dados sobre a regional. Poderá conter:
 - histórico;
 - estrutura (organograma e equipe gerencial);
 - rede de unidades (nome, tipo, código/tabela de órgão, endereço);
 - histórico;
 - estrutura (organograma e equipe gerencial);
 - o que fazemos;
 - comitê intranet;
 - itens de controle regional;
 - ação social;
 - catálogo de telefones;
 - edital de concursos; e
 - galeria dos ex- diretores.

b) biblioteca – neste link são colocados os documentos da regional. Pode conter:

- plano de trabalho;
- relatórios gerenciais;
- palestras;
- acervo do centro de documentação;
- pesquisa de clima, opinião, satisfação, operacional, etc.;
- programas de qualidade, sele o verde com saúde, etc.;
- glossários;
- peças processuais;
- portarias de procedimentos.

c) notícias – neste link são colocados os veículos de comunicação da regional. Pode conter:

- bletim interno;
- rede urgente;
- calendário de eventos;
- acordo coletivo de trabalho;
- outras informações que venham a ser criadas.

d) serviços – neste link são colocados os elementos de serviço que venham apoiar as atividades da regional e o bem-estar de seus colaboradores. Pode conter:

- fórum;
- atualização cadastral;
- postalis;
- treinamento;
- pedidos de compra;
- guia de convênios;
- licitações;
- contratos vigentes;
- utilização de viaturas;
- manutenção de equipamentos;
- gerenciamento de competências e resultados – GCR;
- solicitação de adiantamentos;

- requisição de diárias
- requisição de táxi
- requisição de passagens

Os termos utilizados na intranet da regional de Santa Catarina (figura 4) são os termos comuns utilizados na empresa.

TERMOS	DESCRIÇÃO
Boletim Interno	Veículo de comunicação interna que tem por objetivo divulgar os principais fatos e atos que ocorrem na DR/SC.
CorreiosNet	Rede Corporativa dos Correios responsável pela interligação de todas as estações de trabalho dos Correios.
DocMaster	Profissional responsável pela consolidação e disponibilização dos conteúdos das páginas principais.
Webmaster	Profissional responsável pelo desenvolvimento de páginas e aplicações Web, bem como responsável pela administração do servidor Web.
Site	Conjunto de servidores que suportam uma Rede Corporativa, podendo atender a Intranet.
Intranet	Redes corporativas que se utilizam das mesmas tecnologias e tipos de infra – estruturas de comunicação de dados da Internet.
ECT Info	Banco de Dados, composto de cinco bases referenciais, que contém a documentação técnico – administrativa dos Correios.
ECT Normas	Coletânea dos principais documentos básicos que norteiam a constituição e o funcionamento dos Correios.
Home Page	Página de abertura, página base ou página inicial de um "site" na Internet/ Intranet.
Rede Urgente	Veículo de comunicação interna que tem por objetivo divulgar orientações para rede de atendimento na DR/SC.
Calendário de Eventos	Veículo que visa divulgar os principais eventos realizados pela DR/SC
Web	Rede de documentos em formato HTML que estão interligados e espalhados em servidores do mundo inteiro.

Figura 6: Glossário de termos comuns na ECT (Fonte: Intranet da ECT, 2002)

A figura 6 apresenta o glossário com termos comuns usados na intranet nacional da ECT.

Os tópicos relacionados anteriormente são resultado do apanhado de várias regionais, sugestões do Grupo de Trabalho Regional e algumas demandas das áreas.

Para se conhecer quais as reais necessidades da regional de Santa Catarina, cada área deverá indicar as suas necessidades e informar ao Grupo de Trabalho Regional através de e-mail.

Com base nessas informações o Grupo de Trabalho Regional faz visita em cada área para conhecer melhor o trabalho e decidir sobre sua colocação na intranet e o grau de prioridade que deve ser dado.

4.3 Caracterização sócio-econômica dos usuários da intranet

Os usuários da intranet na Regional de Santa Catarina, tem caracterização sócio-econômica conforme a seguir:

- a) a maioria, 61%, são do sexo masculino os demais, 39%, são do sexo feminino;
- b) quanto à lotação, estão divididos em: 22% na região operacional 1, 18% na região operacional 2, 17% na região operacional 5, 14% na região operacional 3, 10% na região operacional 7, 8% na região operacional 4, 7% na região operacional 8 e 4% na região operacional 6;
- c) os cargos ocupados, com relação ao nível, são: 47% do nível básico, 39% do nível médio e 14% do nível superior;
- d) a maioria, 53%, não possuem função gratificada;
- e) a maioria, 60%, tem 2º grau;
- f) a grande maioria, 90%, possuem algum curso de informática;
- g) a maioria, 62%, possuem computador em casa;

As informações acima estão baseadas nos dados de tabulação das perguntas 1 a 8, do questionário (anexo A) aplicado.

Essas tabulações, contendo tabela de dados de frequência absoluta, frequência absoluta acumulada, frequência relativa e frequência relativa acumulada, assim como gráfico relativa à tabulação, são apresentadas a seguir:

Questão 1: Idade (em anos)

Esta questão visa identificar a faixa etária dos respondentes.

Tabela 1: Faixa etária

Idade	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
18-25	10	10	6%	6%
26-30	17	27	10%	16%
31-39	63	90	38%	54%
40-55	70	160	41%	95%
Acima de 56	8	168	5%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 1 e figura 7, a maioria dos respondentes, 81%, pertencem à faixa etária entre 31-55 anos, sendo que destes, 42% pertencem à faixa etária entre 40-55 anos e 38% pertencem à faixa etária entre 31-39 anos.

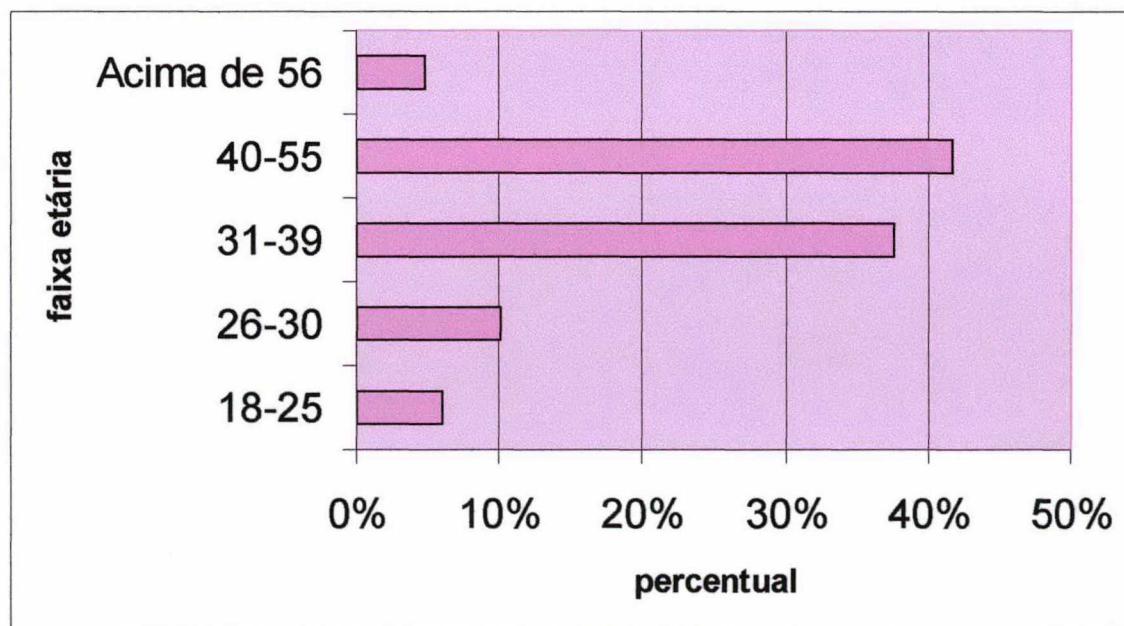


Figura 7: Percentual faixa etária

Questão 2: Sexo

Esta questão visa identificar o sexo dos respondentes.

Tabela 2: Sexo

Sexo	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Masculino	102	102	61%	61%
Feminino	66	168	39%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 2 e figura 8, a maioria dos respondentes, 61%, são do sexo masculino.

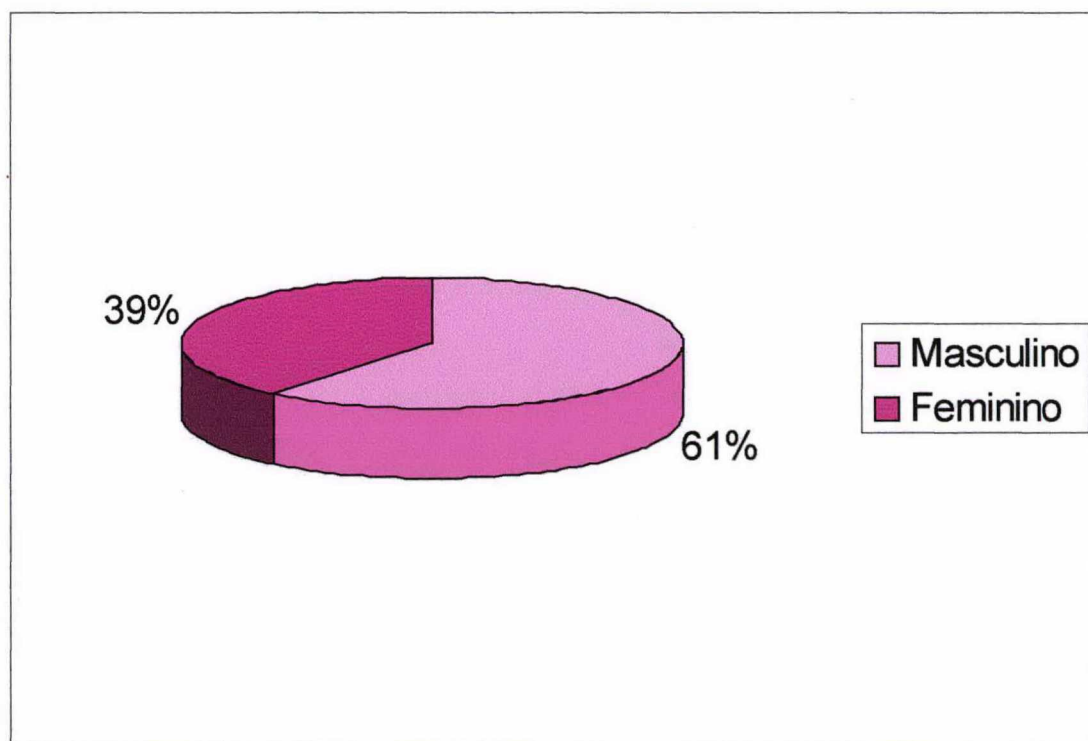


Figura 8: Percentual sexo masculino X feminino

Questão 3: Região Operacional em que você trabalha:

Esta questão visa identificar a região operacional onde os respondentes estão lotados.

Tabela 3: Região Operacional

Região Operacional	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
1	37	37	22%	22%
2	30	67	18%	40%
3	24	91	14%	54%
4	14	105	8%	62%
5	28	133	17%	79%
6	7	140	4%	83%
7	17	157	10%	93%
8	11	168	7%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 3 e figura 9, a lotação dos respondentes, está dividida em: 22% na região operacional 1; 18% na região operacional 2; 17% na região operacional 5; e 14% na região operacional 3.

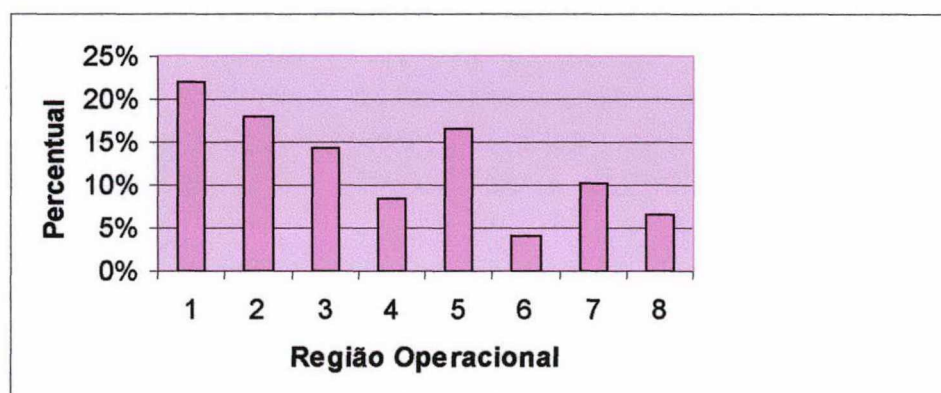


Figura 9: Percentual de lotação X região operacional

Questão 4: Nível do cargo que você ocupa:

Esta questão visa identificar o nível do cargo ocupado pelos respondentes.

Tabela 4: Nível do cargo ocupado

Nível do Cargo Ocupado	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Básico	78	78	47%	47%
Técnico	66	144	39%	86%
Superior	24	168	14%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 4 e figura 10, os cargos ocupados pelos respondentes, com relação ao nível, são: 47% do nível básico; 39% do nível médio; e 14% do nível superior.

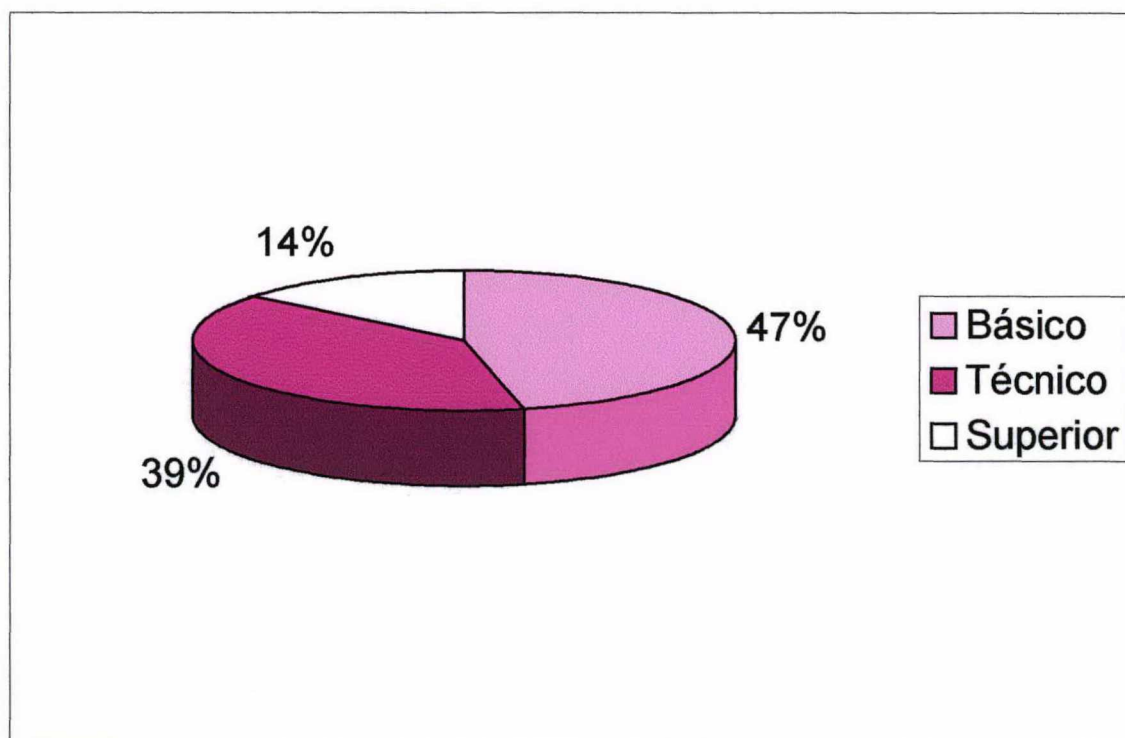


Figura 10: Percentual do nível de cargo ocupado

Questão 5: Possui função gratificada?

Esta questão visa identificar se os respondentes possuem ou não função gratificada.

Tabela 5: Função gratificada

Função Gratificada	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sim	79	79	47%	47%
Não	89	168	53%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 5 e figura 11, a maioria dos respondentes, 53%, não possuem função gratificada.

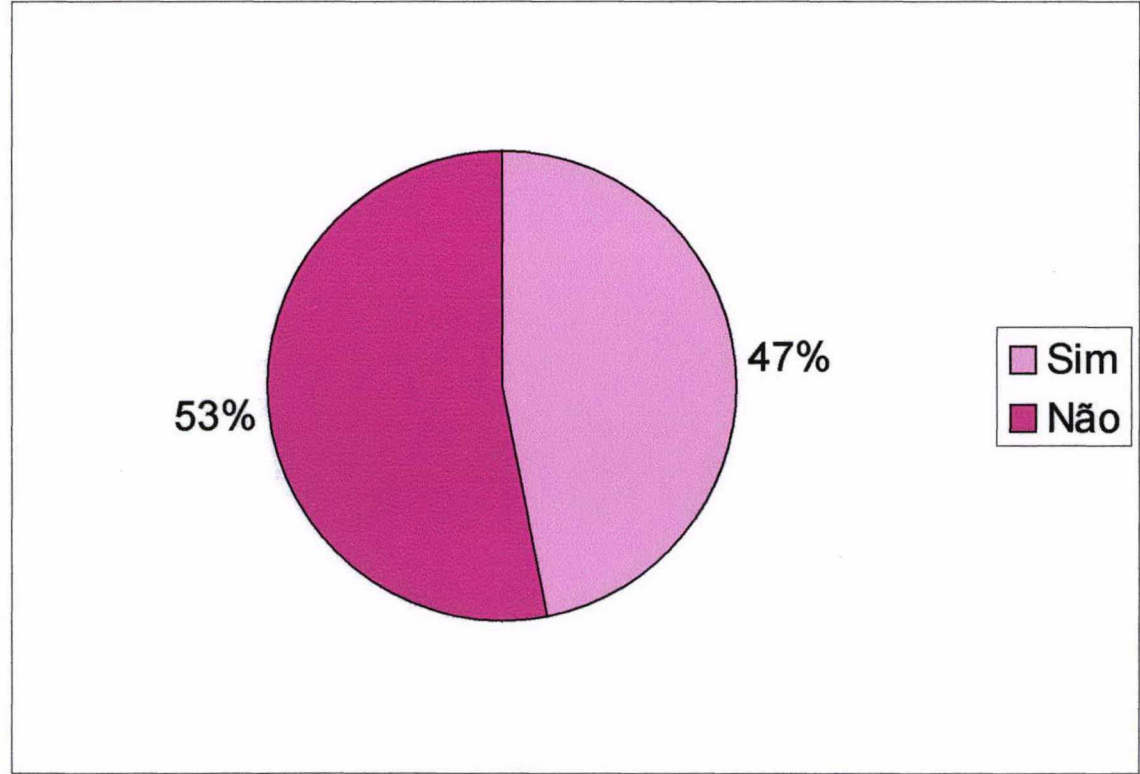


Figura 11: Percentual do cargo com função gratificada

Questão 6: Nível de escolaridade:

Esta questão visa identificar o grau de escolaridade dos respondentes.

Tabela 6: Escolaridade

Escolaridade	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
1º Grau	2	2	1%	1%
2º Grau Incompleto	8	10	5%	6%
2º Grau	102	112	60%	66%
3º Grau Incompleto	33	145	20%	86%
3º Grau	16	161	10%	96%
Pós-graduação	7	168	4%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 6 e figura 12, a maioria dos respondentes, 60%, tem 2º grau.

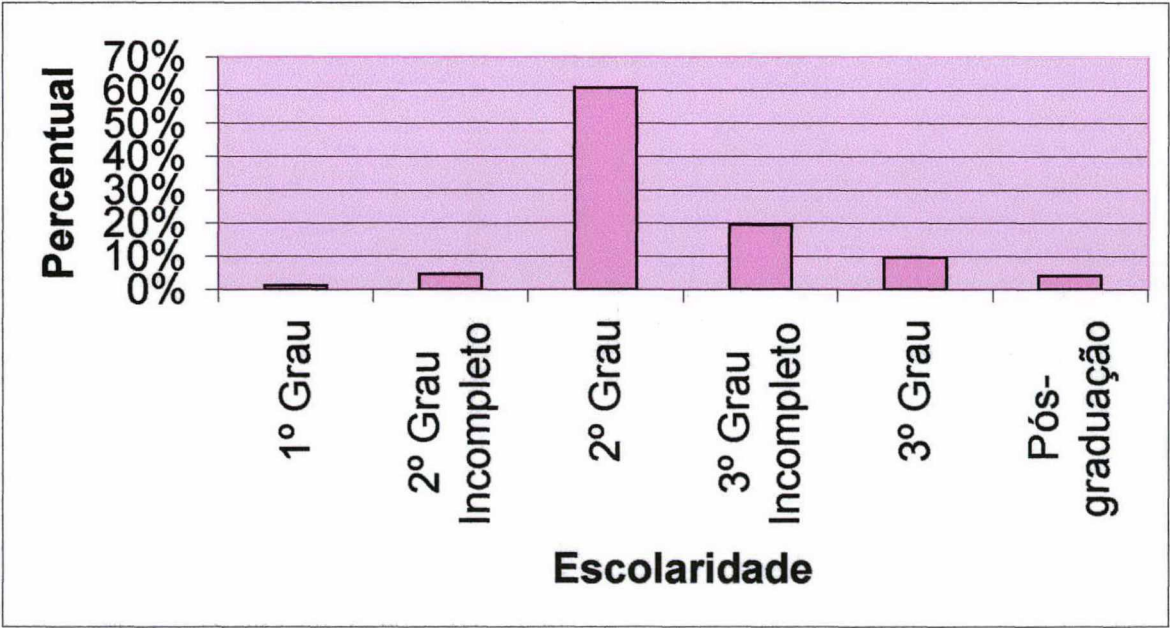


Figura 12: Percentual X escolaridade

Questão 7: Possui algum curso de Informática?

Esta questão visa identificar quantos respondentes possuem curso de informática.

Tabela 7: Curso de Informática

Curso de Informática	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sim	151	152	90%	90%
Não	17	168	10%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 7 e figura 13, a grande maioria dos respondentes, 90%, possuem algum curso de informática.

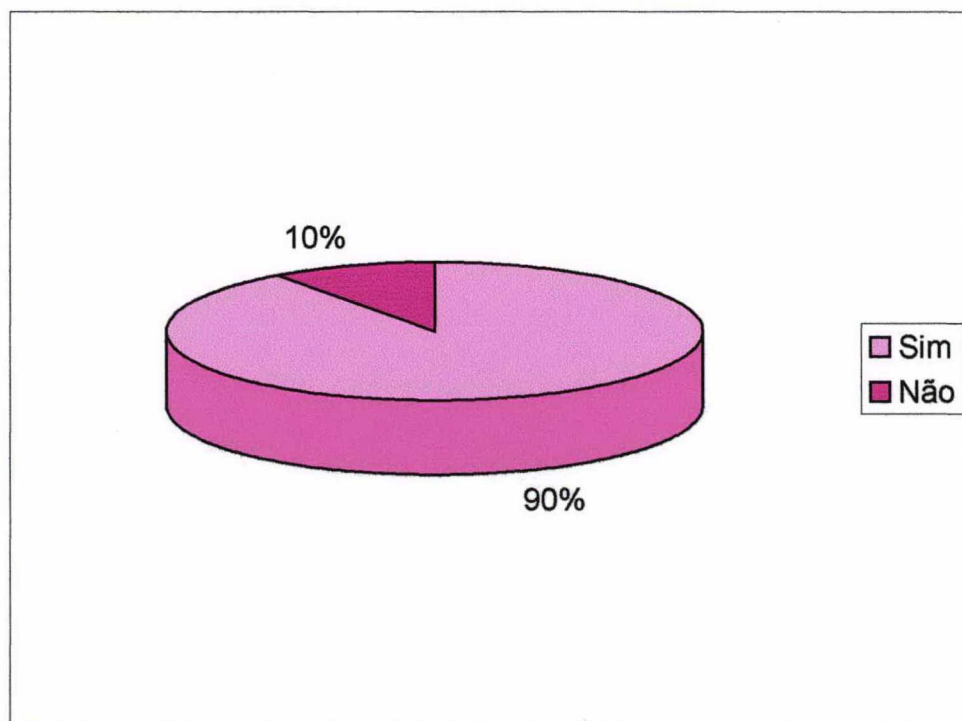


Figura 13: Percentual de pessoas com curso de informática

Questão 8: Possui computador em casa?

Esta questão visa identificar quantos entrevistados possuem computador em casa.

Tabela 8: Computador em casa

Computador em Casa	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sim	105	105	62%	62%
Não	63	168	38%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 8 e figura 14, a maioria dos respondentes, 62%, possuem computador em casa.

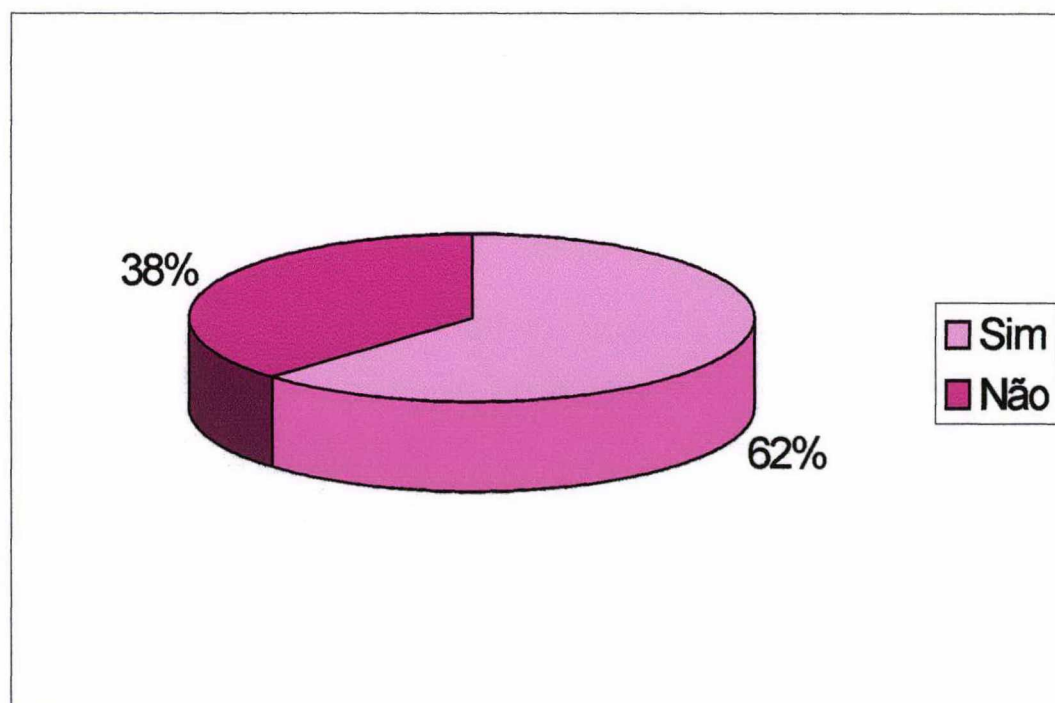


Figura 14: Percentual de respondentes com computador em casa

4.4 Satisfação dos usuários da intranet

A maioria dos usuários está satisfeita com os recursos e benefícios oferecidos pela intranet, na regional de Santa Catarina. Conforme tabela 12 e figura 18, a maioria dos respondentes, 71%, estão satisfeitos com os recursos e benefícios da intranet na regional de Santa Catarina, 19% estão insatisfeitos e 10% não tem opinião. Os usuários da intranet entendem que essa ferramenta é importante ou muito importante para o desempenho de suas atividades no trabalho, pois, conforme tabela 10 e figura 16, 50% dos respondentes entendem que a intranet é muito importante para o desempenho de suas atividades no trabalho, 33% entendem que é importante, 14 % entendem que é pouco importante, 2% entendem que não é importante e 1% não tem opinião.

A maioria dos usuários, acessam a intranet pelo menos uma vez por dia, isto é evidenciado nos dados da tabela 9 e figura 15, onde está informado que a frequência de acesso a intranet pelos usuários da regional de Santa Catarina está dividida em: 38% acessam mais de três vezes por dia, 29% acessam menos de três vezes por semana, 19% acessam uma vez por dia e 14% acessam duas vezes por dia. A necessidade de acesso ou os benefícios oferecidos por essa ferramenta, são os motivos que mais estimulam ao uso da intranet, como é evidenciado na tabela 11 e figura 17, onde 57% dos respondentes entendem que o fator que mais estimula, o uso da intranet, é a necessidade, 24% entendem que são os benefícios, 9% entendem que é a curiosidade, 5% entendem que é o hábito e 5% entendem que é a facilidade de acesso.

Com relação à necessidade de suporte para solucionar problemas relacionados com a intranet, a maioria pede ajuda poucas vezes, como é evidenciado na tabela 13 e figura 19, onde a maioria dos respondentes, 57%, necessitou poucas vezes de suporte para solução de algum problema relacionado a intranet, 33% nunca necessitou suporte e 10% necessitou muitas vezes. Os que necessitaram de ajuda, a maioria teve suas solicitações de suporte atendidas a contento, como é evidenciado na tabela 14 e figura 20, onde a maioria dos respondentes, 57%, teve suas solicitações de suporte atendidas satisfatoriamente e 14% tiveram suas solicitações de suporte atendidas, mas não satisfatoriamente.

As tabulações que sustentaram as análises anteriores são apresentadas a seguir:

Questão 9: Em média, quantas vezes você acessa a intranet?

Esta questão visa identificar a média de acessos a intranet pelos usuários na regional de Santa Catarina.

Tabela 9: Média de acessos

Média de acessos a Intranet	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Menos de 3 vezes por semana	49	48	29%	29%
1 vez por dia	31	80	19%	48%
2 vezes por dia	23	103	14%	62%
Mais de 3 vezes por dia	65	168	38%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 9 e figura 15, a frequência de acesso a intranet pelos usuários da regional de Santa Catarina está dividida em: 38% acessam mais de três vezes por dia, 29% acessam menos de três vezes por semana e 19% acessam uma vez por dia.

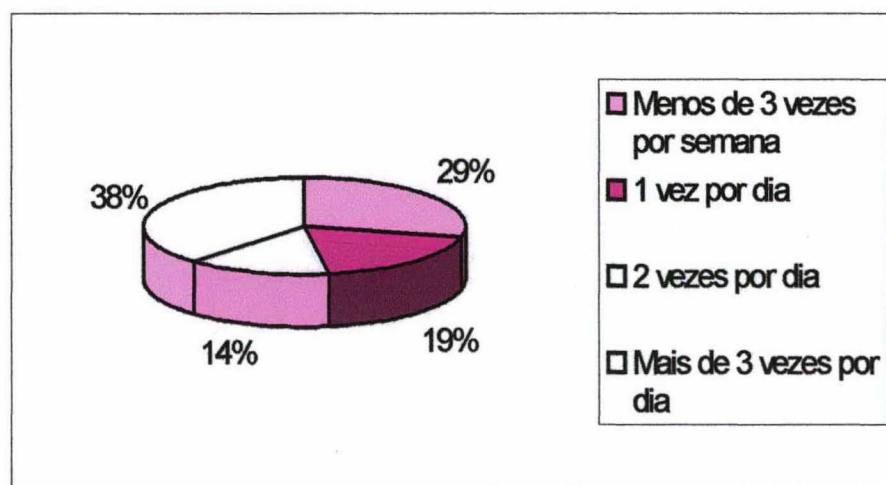


Figura 15: Percentual de acesso

Questão 10: Com relação à importância da intranet para o seu trabalho:

Esta questão visa identificar, no entendimento dos usuários, o grau de importância da intranet no desempenho de suas atividades no trabalho.

Tabela 10: Importância para o trabalho

Importância da Intranet para o trabalho	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Não é importante	3	3	2%	2%
Pouco importante	23	26	14%	16%
Importante	56	82	33%	49%
Muito Importante	85	167	50%	99%
Sem opinião	1	168	1%	100%
Indiferente	0	168	0%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 10 e figura 16, 50% dos respondentes entendem que a intranet é muito importante para o desempenho de suas atividades no trabalho e 33% entendem que é importante.

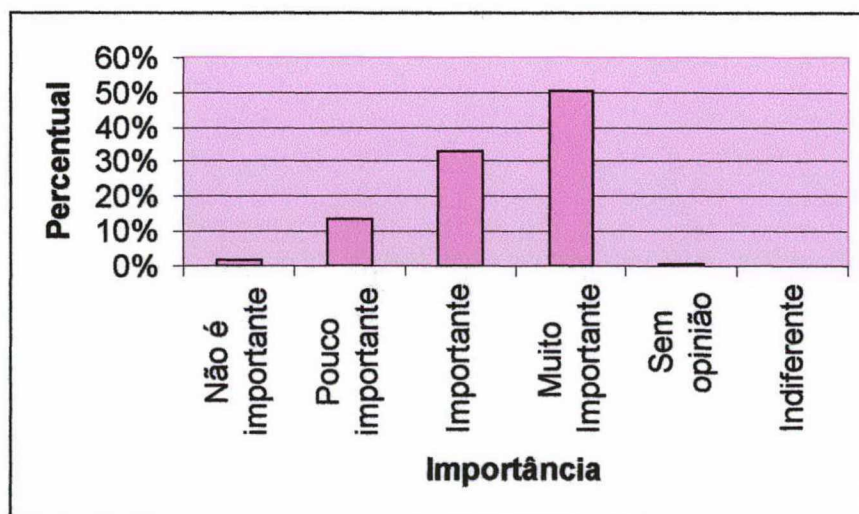


Figura 16: Percentual X importância

Questão 11: O que mais o estimula a utilizar a intranet?

Esta questão visa identificar os fatores que mais estimulam os usuários, ao uso da intranet.

Tabela 11: Estímulos à utilização da intranet

Estímulo de utilização da Intranet	Frequência Absoluta	Frequência Abs. Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Necessidade	96	96	57%	57%
Curiosidade	16	112	9%	66%
Hábito	8	120	5%	71%
Benefícios	40	160	24%	95%
Facilidade	8	168	5%	100%
Outros	0	168	0%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 11 e figura 17, 57% dos respondentes entendem que o fator que mais estimula, o uso da intranet, é a necessidade, 24% entendem que são os benefícios e 9% entendem que é a curiosidade.

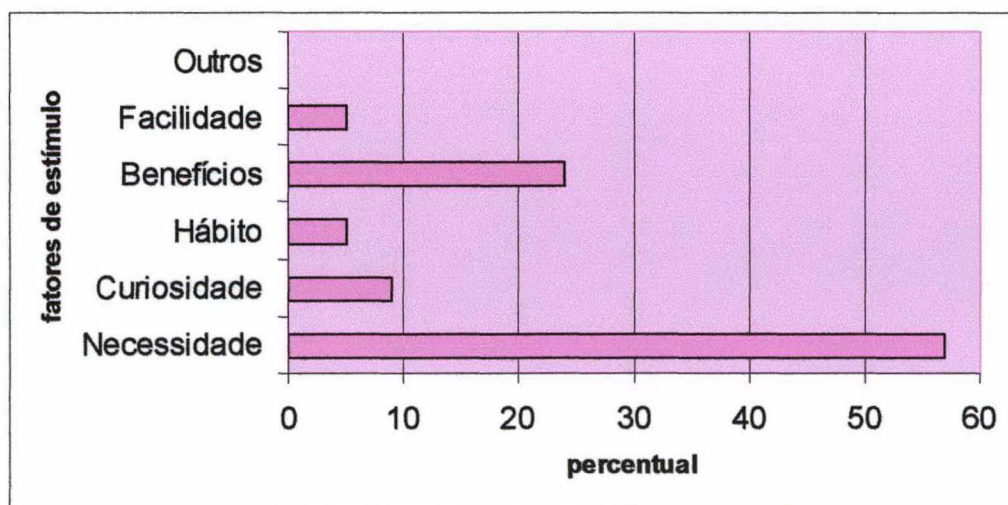


Figura 17: Fatores de estímulo X percentual

Questão 12: Com relação aos recursos e benefícios da intranet você está:

Esta questão visa identificar o grau de satisfação dos respondentes, com os recursos e benefícios da intranet.

Tabela 12: Grau de satisfação

Grau de satisfação com recursos e benefícios	Frequência Absoluta	Frequência		Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
		Abs.	Acumulada		
Indignado	0	0	0	0%	0%
Satisfeito	120	120	120	71%	71%
Insatisfeito	32	152	152	19%	90%
Deslumbrado	0	152	152	0%	90%
Sem opinião	16	168	168	10%	100%
Indiferente	0	168	168	0%	100%
Total	168			100%	

Conforme tabela 12 e figura 18, a maioria dos respondentes, 71%, estão satisfeitos com os recursos e benefícios da intranet na regional de Santa Catarina e 19% estão insatisfeitos.

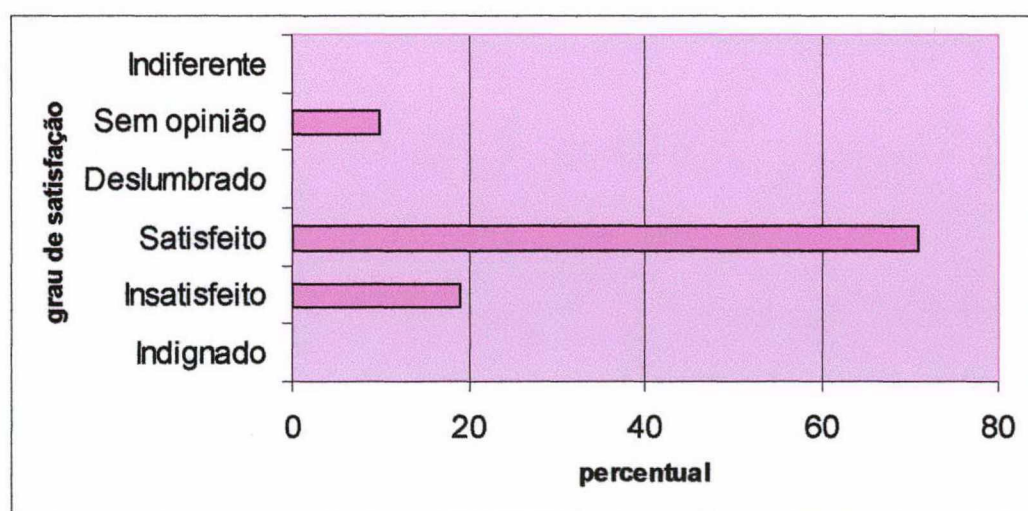


Figura 18: Grau de satisfação X percentual

Questão 13: Com relação ao suporte para solucionar problemas relacionados a intranet:

Esta questão visa identificar o grau de necessidade de suporte pelos usuários da intranet.

Tabela 13: Necessidade de suporte

Suporte para solução de problemas	Frequência			
	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Necessitou muitas vezes	16	16	10%	10%
Necessitou poucas vezes	96	112	57%	67%
Necessitou uma vez	0	112	0%	67%
Nunca necessitou	56	168	33%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 13 e figura 19, a maioria dos respondentes, 57%, necessitou poucas vezes de suporte para solução de algum problema relacionado a intranet e 33% nunca necessitou suporte.

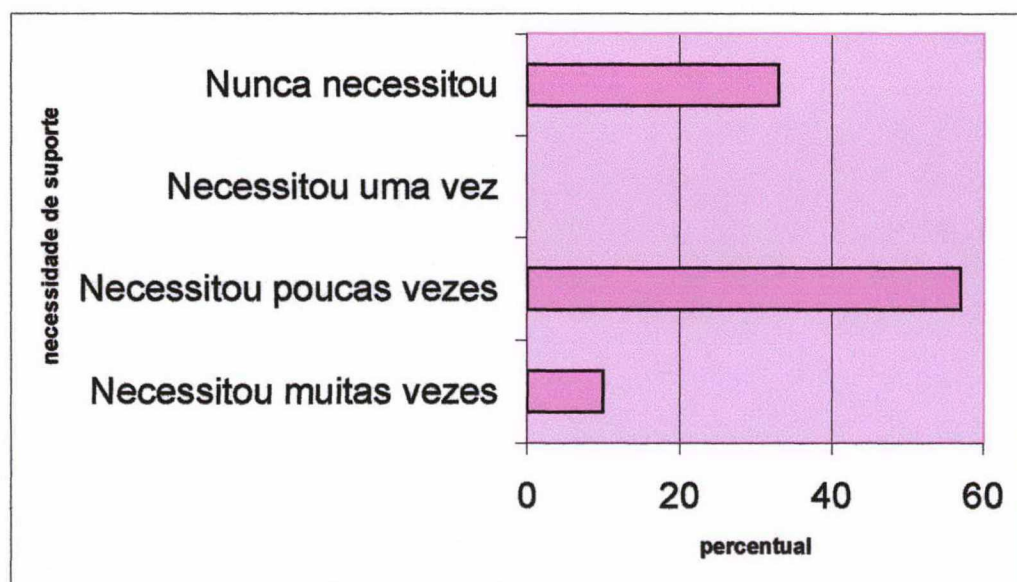


Figura 19: Necessidade de suporte X percentual

Questão 14: Com relação ao atendimento do suporte solicitado:

Esta questão visa identificar se o atendimento do suporte solicitado foi a contento.

Tabela 14: atendimento a contento de solicitação de suporte

Atendimento do Suporte solicitado	Frequência			
	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Atendido sempre, satisfatoriamente	96	96	57%	57%
Atendido sempre, mas não satisfatoriamente	24	120	14%	71%
Nunca foi atendido	0	120	0%	71%
Não se aplica	48	168	29%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 14 e figura 20, a maioria dos respondentes, 57%, tiveram suas solicitações de suporte atendidas satisfatoriamente e 14% tiveram suas solicitações de suporte atendidas, mas não satisfatoriamente.

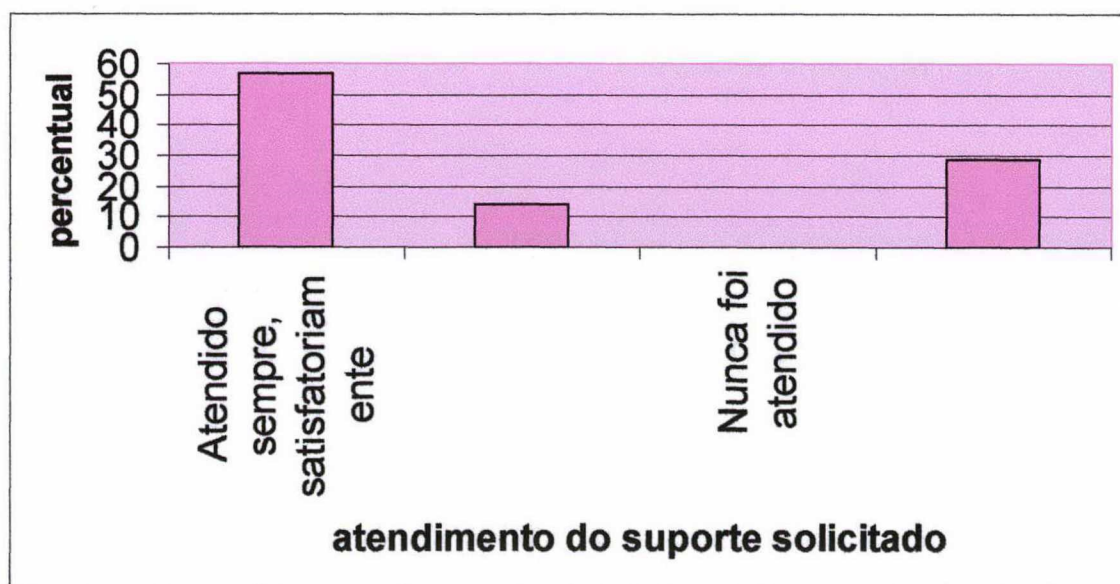


Figura 20: Percentual X atendimento do suporte solicitado

4.5 Pontos fracos, fortes e limitações no uso da intranet na Regional de Santa Catarina

O uso da intranet na regional de Santa Catarina esbarra em limitações apontadas pela falta de instruções adequadas ao uso, por parte dos usuários, conforme é evidenciado na tabela 15 e figura 21, onde 27% dos respondentes apontaram para a falta de instruções, como uma das duas dificuldades mais importantes no uso da intranet, 21% para tempo de acesso, 16% para a falta de informações necessárias ao trabalho, 14% para micro inadequado, 11% não tem dificuldades, 8% apontou para disponibilização das informações e 3% para poluição com informações desnecessárias. Também dificuldades na utilização dos recursos (tabela 16 figura 22) sugerem a necessidade de um maior conhecimento, da forma de operar os recursos oferecidos pela intranet.

Para solucionar a falta de instruções, considerada um ponto fraco, é sugerido treinamento específico para os usuários da intranet, como é evidenciado na tabela 18 e figura 24, onde 31% dos respondentes, sugerem treinamento específico, para haver melhorias, 17% sugere disponibilizar o uso para um maior número de funcionários, 17% sugere palestras, 9% sugere a troca de máquinas e 7% sugere melhorar o layout da página da intranet. Outro ponto fraco é a falta de divulgação das possibilidades de interação entre usuário e comitê da intranet, pois como é evidenciado na tabela 19 e figura 25, onde 48% dos respondentes nem sabia que poderia sugerir a inclusão de informações, na página da intranet, da regional de Santa Catarina, 29% nunca sugeriu e 14 % sugeriu poucas vezes.

Em contrapartida, como ponto forte, é o fato daqueles que sugeriram, terem tido suas sugestões atendidas a contento (tabela 20 e figura 26). Outro ponto forte é o fato dos usuários, a grande maioria, entenderem que o uso da intranet não oferece riscos à saúde (tabela 21 e figura 27) e que não adquiriu doenças ocupacionais (tabela 22 e figura 28) em função do uso da intranet, o que poderia trazer receio ao uso da intranet. Mesmo assim seria interessante trabalhar melhorias no uso da intranet, visando evitar doenças ocupacionais, conforme sugerido pelos usuários (tabela 23 e figura 29).

As tabulações que sustentaram as análises anteriores são apresentadas a seguir:

Questão 15: Com relação às dificuldades para utilização da intranet (marque as duas opções mais importantes):

Esta questão visa identificar as dificuldades mais importantes no uso da intranet.

Tabela 15 Dificuldades mais importantes

Dificuldades para utilização:	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Falta de instruções	91	91	27%	27%
Micro inadequado	47	138	14%	41%
Tempo para acesso	70	208	21%	62%
Disponibilização das informações	27	235	8%	70%
Poluição com inform. Desnecessárias	10	245	3%	73%
Falta de inform. Necessárias ao trabalho	54	299	16%	89%
Não tem dificuldades	37	336	11%	100%
Outras	0	336	0%	100%
Total	336		100%	

Conforme tabela 15 e figura 21, 27% dos respondentes apontaram para a falta de instruções, como uma das duas dificuldades mais importantes no uso da intranet, 21% para tempo de acesso, 16% para falta de informações necessárias ao trabalho.

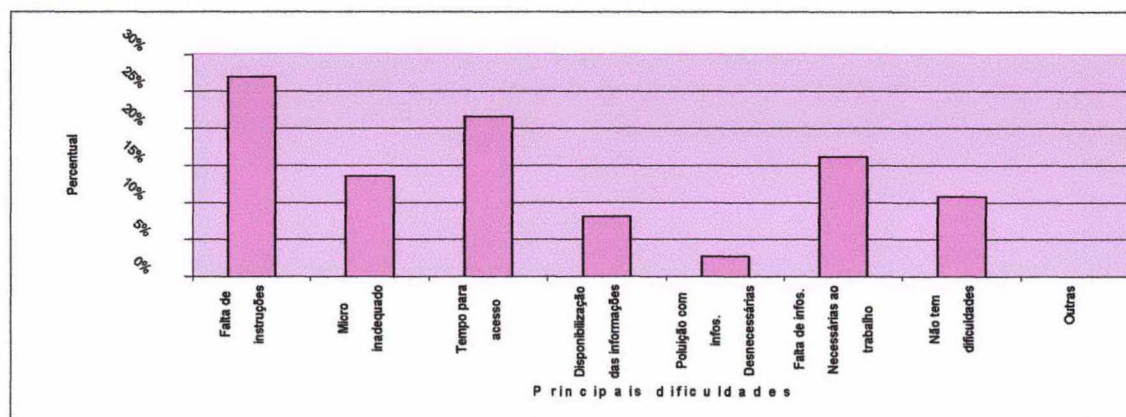


Figura 21: Percentual das dificuldades mais importantes

Questão 16: Com relação aos recursos que existem na intranet, o mais complicado durante a sua operação é:

Esta questão visa identificar quais recursos da intranet, na opinião dos respondentes, são mais complicados.

Tabela 16: Recurso da intranet de uso mais complicado

Recursos mais complicados:	Frequência Absoluta	Frequência Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Copiar e colar	24	24	14%	14%
Anexar arquivos	32	56	19%	33%
Baixar arquivos	56	112	34%	67%
Abrir arquivos	32	144	19%	86%
Outros	24	168	14%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 16 e figura 22, 34% dos respondentes entendem que baixar arquivos é o recurso da intranet mais complicado de usar, 19% entendem que é anexar arquivos e 19% entendem que é abrir arquivos.

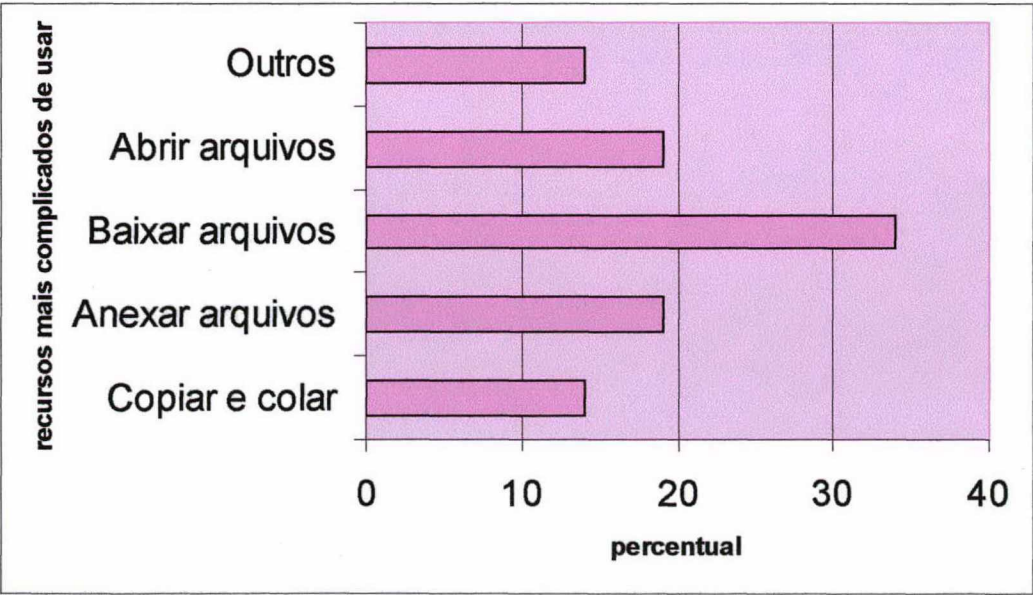


Figura 22: Recurso mais complicado de usar X percentual

Questão 17: Marque duas opções para as quais você mais utiliza a Intranet.

Esta questão visa identificar para que a intranet é mais utilizada na regional de Santa Catarina.

Tabela 17: Utilização da intranet

Opções mais utilizadas na Intranet	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Transmissão de Arquivos	77	77	23%	23%
Informações gerais	60	137	18%	41%
Acesso ao e-mail	101	238	30%	71%
Solicitação de Serviços	74	312	22%	93%
Outros	24	336	7%	100%
Total	336		100%	

Conforme tabela 17 e figura 23, com relação no que é mais usada a intranet na regional de Santa Catarina, 30 % mais usam para acesso ao e-mail, 23% para transmissão de arquivos, 22% para solicitação de serviços e 18% para informações gerais.

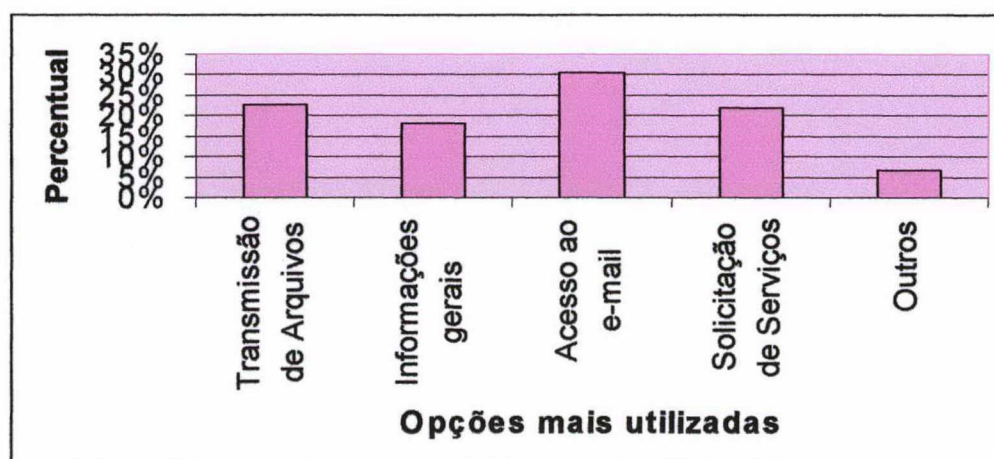


Figura 23: Percentual X opções mais utilizadas

Questão 18: Com relação a sugestões para melhorar a intranet, você sugere (marque as duas sugestões mais importantes):

Esta questão visa identificar sugestões, dos usuários, para melhorias na intranet da regional de Santa Catarina.

Tabela 18: Sugestões

Sugestões	Frequência Absoluta	Frequência Abs. Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Ampliação dos serviços	64	64	19%	19%
Disponibilizar para um n° maior de func.	56	120	17%	36%
Treinamentos Específicos	104	224	31%	67%
Palestras	56	280	17%	84%
Melhorar layout	24	304	7%	91%
Trocar máquinas	32	336	9%	100%
Outros	0	336	0%	100%
Total	336		100%	

Conforme tabela 18 e figura 24, 31% dos respondentes, sugerem treinamento específicos, para haver melhorias, 17% sugere disponibilizar o uso para um maior número de funcionários e 17% sugere palestras.

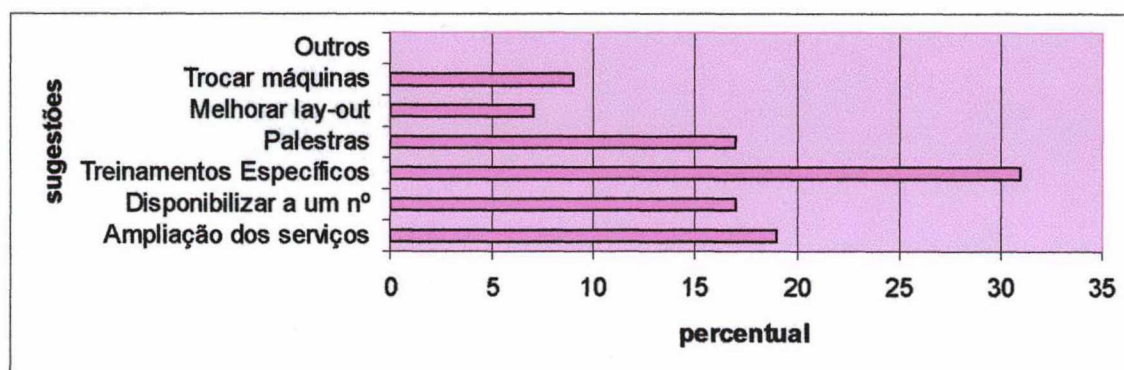


Figura 24: Sugestões de melhorias X percentual

Questão 19: Com relação às sugestões de inclusão de informações na intranet:

Esta questão visa identificar quantas vezes os respondentes sugeriram a inclusão de informações na página da intranet da regional de Santa Catarina.

Tabela 19: Sugestões de inclusão de informações

Sugestões de inclusão de informações	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sugeriu muitas vezes	16	16	10%	10%
Sugeriu poucas vezes	24	40	14%	24%
Sugeriu uma vez	0	40	0%	24%
Nunca sugeriu	48	88	29%	52%
Nem sabia que poderia sugerir	80	168	48%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 19 e figura 25, 48% dos respondentes nem sabia que poderia sugerir inclusão de informações, na página da intranet da regional de Santa Catarina e 29% nunca sugeriu.

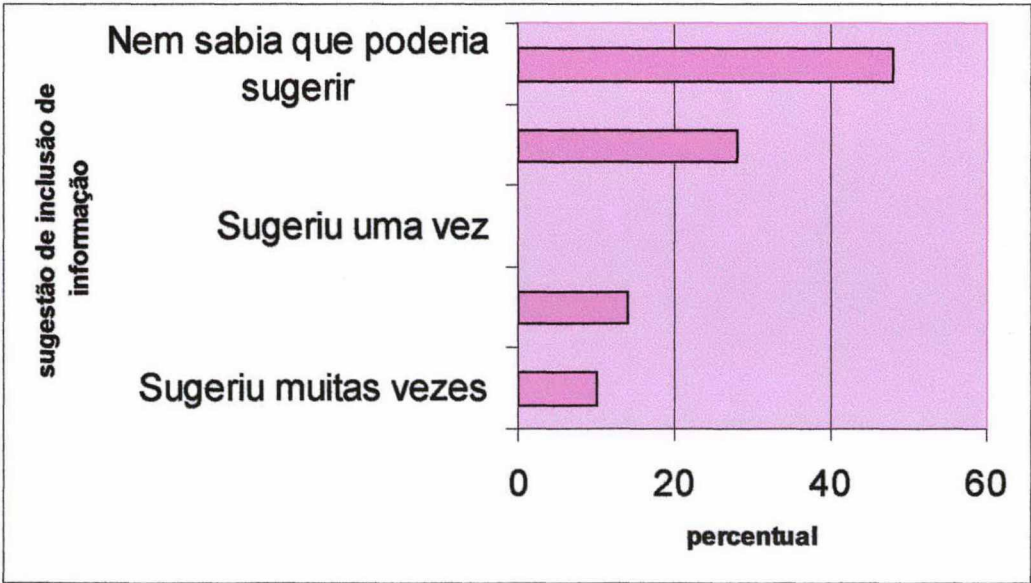


Figura 25: Sugestões de inclusão de informações X percentual

Questão 20: Quando você sugeriu a inclusão de alguma informação, ao comitê da intranet, você teve sua sugestão incluída como:

Esta questão visa identificar se as sugestões dadas ao comitê da intranet foram atendidas

Tabela 20: Inclusão de sugestões

Inclusão de sugestões	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Incluídas a contento	19	19	11%	11%
Nem sempre incluídas a contento	5	24	3%	14%
Nunca incluídas a contento	6	30	4%	18%
Nunca foram incluídas	10	40	6%	24%
Não se aplica	128	168	76%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 20 e figura 26, 11% dos respondentes entenderam que tiveram suas sugestões incluídas a contento e 4% nunca tiveram suas sugestões incluídas a contento.

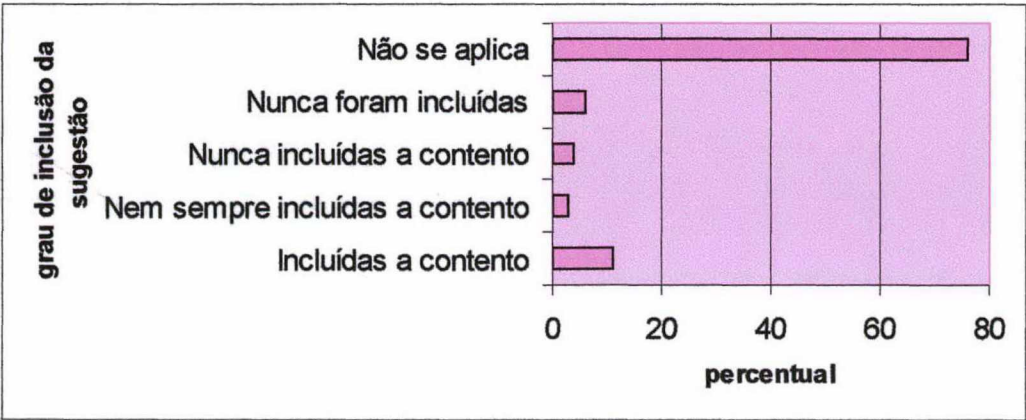


Figura 26: Grau de inclusão de sugestões X percentual

Questão 21: Em termos de riscos para a sua saúde, o uso da intranet oferece:

Esta questão visa identificar se, na opinião dos respondentes, o uso da intranet oferece riscos à saúde.

Tabela 21: Grau de risco oferecido

Risco a saúde	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Alto risco	8	8	5%	5%
Risco controlado	0	8	0%	5%
Risco mínimo	56	64	33%	38%
Nenhum risco	72	136	43%	81%
Sem opinião	32	168	19%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 21 e figura 27, 43% dos respondentes entendem que o uso da intranet não oferece riscos à saúde, 33% entendem que oferece risco mínimo e 19% não tem opinião.

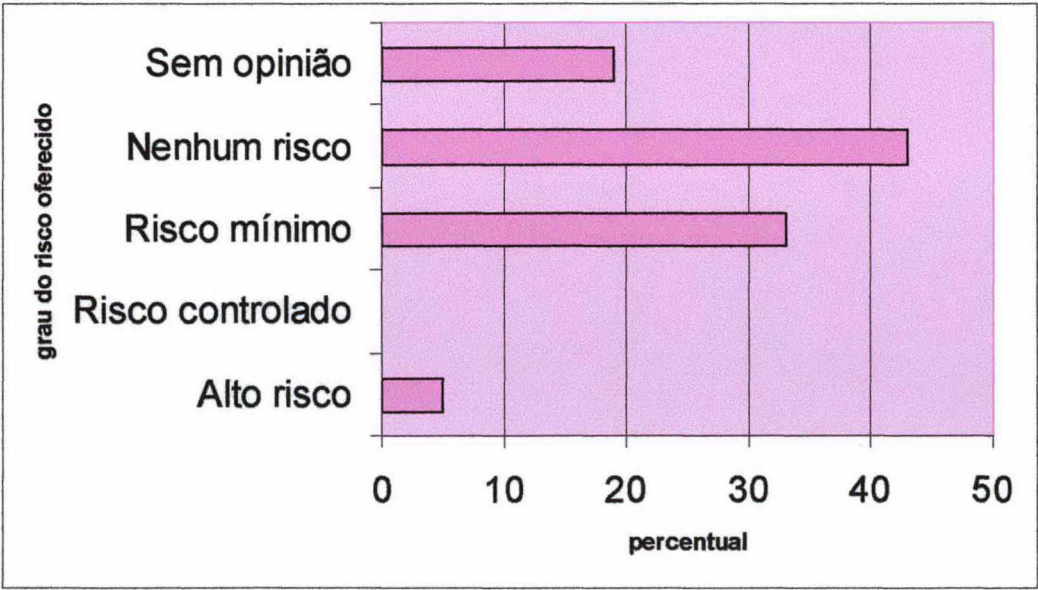


Figura 27: Grau de risco oferecido X percentual

Questão 22: Você já teve alguma doença ocupacional (exemplo LER – lesão por esforços repetitivos, miopia, problemas na coluna, ...) devido à utilização da intranet?

Esta questão visa identificar a ocorrência de doenças ocupacionais pelo uso da intranet, na opinião dos respondentes.

Tabela 22: ocorrência de doenças ocupacionais pelo uso da intranet

Ocorrência de doença ocupacional	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Sim	16	16	10%	10%
Não	152	168	90%	100%
Total	168		100%	

Conforme tabela 22 e figura 28, a grande maioria dos respondentes, 90%, informou que não adquiriu doença ocupacional pelo uso da intranet.

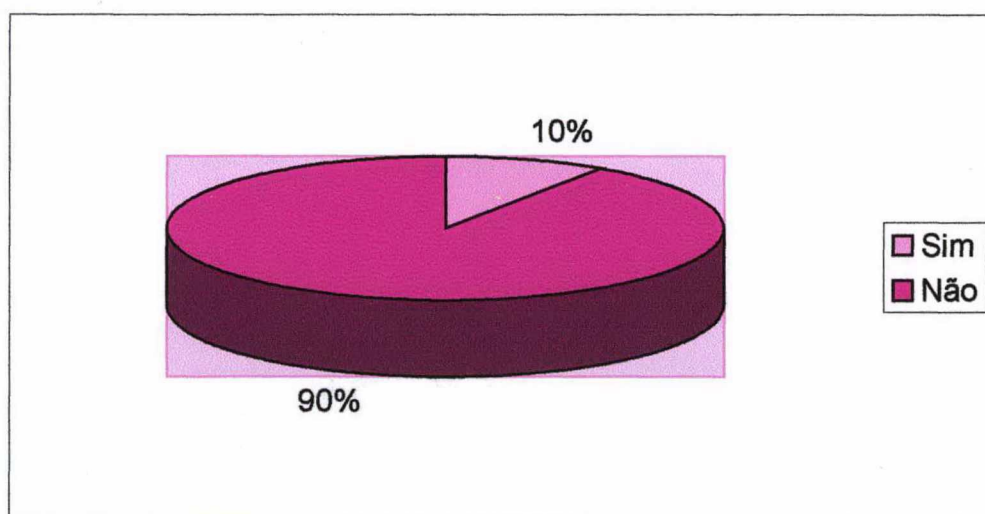


Figura 28: Percentual de ocorrência de doença ocupacional

Questão 23: Marque duas sugestões para melhoria e prevenção de doenças ocupacionais, na utilização da intranet:

Esta questão visa identificar, na opinião dos respondentes, sugestões para melhorias e prevenção de doenças ocupacionais, na utilização da intranet.

Tabela 23: Sugestões de melhorias e prevenção de doenças ocupacionais

Sugestão de melhorias para a segurança à saúde	Frequência Absoluta	Frequência Absoluta Acumulada	Frequência Relativa	Frequência Relativa Acumulada
Intervalos periódicos	88	88	26%	26%
Cadeiras com regulagem	80	168	24%	50%
Mesa ergonômica	88	256	26%	76%
Diminuição do tempo de utilização	56	312	17%	93%
Sem opinião	24	336	7%	100%
Total	336		100%	

Conforme tabela 23 e figura 29, 26% dos respondentes optaram por sugerir uso da intranet em intervalos periódicos, 26% optaram por sugerir mesa ergonômica e 24% optou por sugerir cadeiras com regulagem.

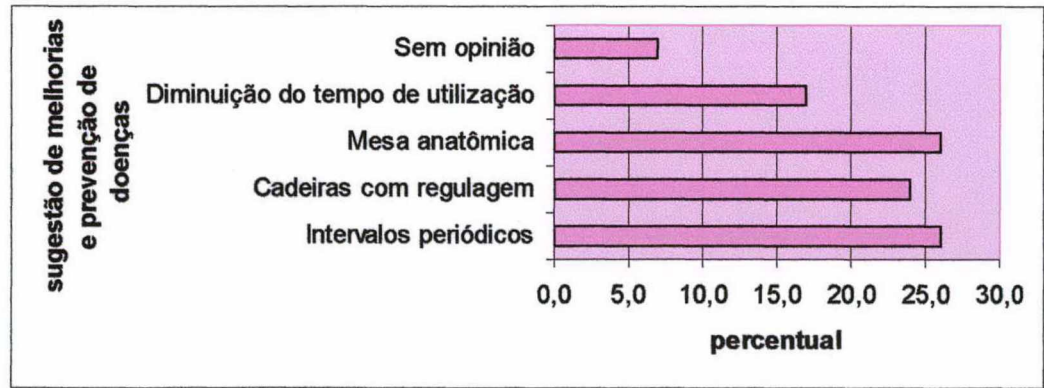


Figura 29: Sugestão de melhoria e prevenção de doença X percentual

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Regional de Santa Catarina, pelo fato de pertencer à ECT, uma empresa de grande porte, com muita capilaridade, com uma macro estrutura, em termos de recursos operacionais, distribuição e capacidade de investimento, proporciona uma situação invejável para outras organizações. Em contrapartida, como limitações, a falta de autonomia nas negociações e as regras ditadas pela administração central em Brasília, trazem dificuldades na tomada de decisão, por parte dos gestores dos recursos tecnológicos.

A Empresa dispõe de intranet, no entanto, não disponibiliza, na rede, todas as informações necessárias a uma boa gestão, como por exemplo cadastro de clientes, resumos de serviços e dados estatísticos, pois emperra na dificuldade de se obter autorização para a implementação de algum procedimento novo.

A intranet, estando ainda em fase de desenvolvimento, tem um potencial enorme a ser explorado. Os usuários, da regional de Santa Catarina, por estarem ligados a cargos de chefia, ou setores administrativos nas gerências, embora apresentando dificuldades operacionais no uso da intranet ou necessitando treinamento específico, têm amplas possibilidades de desenvolver conhecimentos, referentes ao uso adequado de todos os recursos oferecidos ou a serem oferecidos por uma intranet.

A maioria dos usuários, da intranet na regional de Santa Catarina, está satisfeita com os recursos e benefícios oferecidos por essa ferramenta e entendendo da importância para o desempenho de suas atividades no trabalho, demonstram boa vontade em proporcionar e sugerir melhorias.

Ficam como recomendações de ações a serem implementadas:

- a) treinamento específico para a utilização da intranet;
- b) disponibilizar na intranet informações de clientes, contratos, resumos de serviços e estatísticas o que terá por consequência diminuição de gastos com papéis; e
- c) divulgar com mais intensidade as possibilidades de interação dos usuários com o comitê da intranet.

REFERÊNCIAS

BOCIANOSKI, Irla. **Redes: uma nova concepção de gerenciamento de trabalho**. Seminário apresentado na disciplina Organizações Virtuais e Teletrabalho. UFSC out. 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de empresas: Uma abordagem contingencial**. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

CRAWFORD, Richard. **Na era do capital humano**. São Paulo: Atlas, 1994.

DAFT, Richard L. **Teoria e projeto das organizações**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1997.

DRUCKER, Peter F. **Administração, tarefas, responsabilidades, práticas**. São Paulo: Pioneira, 1975.

DRUCKER, Peter F. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1999.

EDDINGS, Joshua. **Como funciona a Internet**. Editora Quark, São Paulo, 1997.

EVANS, Tim. **Construindo uma Intranet**. 1. ed. São Paulo, Makron Books, 1998.

FELICIANO NETO, Acácio; HIGA, Wilson; FURLAN, José Davi. **Engenharia da Informação – Metodologia, Técnicas e Ferramentas**. 2. ed. São Paulo, McGraw Hill, 1988.

FÜCHTER, S. K. **Incorporação de novas tecnologias de informação e comunicação na área empresarial**. Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Engenharia de Produção e Sistemas, Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, PEPS, 1999.

JACOBSEN, Alessandra de L. Implicações do uso da tecnologia de informação como recurso de inovação no ambiente organizacional. **Revista de Ciência da Administração**, Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, CSE, v.2, n.4, p.7-19, set. 2000.

LAUDON, K.C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação**. 4. ed. Rio de Janeiro, LTC, 1999.

LEINER, Barry M. **A brief history of the Internet**. [on line]. Florianópolis. Disponível em: <http://www.isoc.org/internet-history/#Future.20/06/97>.

LESCA, Humbert; ALMEIDA, Fernando C. de. **Administração Estratégica da Informação**. Revista de Administração, São Paulo v.29, n.3, p.66-75, jul-set 1994.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. v.1.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998, v.2.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágios e de pesquisa em administração**. São Paulo, Atlas, 1999.

PERROW, Charles. **Análise Organizacional: enfoque sociológico**. São Paulo: Atlas, 1976.

ANEXOS

Anexo A

Visando a implementação de melhorias na Intranet utilizada atualmente, a ECT está buscando saber a sua opinião, assim como suas dificuldades no uso desta ferramenta. As informações aqui fornecidas serão mantidas em sigilo, sendo usadas apenas para fins estatísticos. Sua opinião é muito importante. Participe!

DADOS SOCIO-ECONÔMICO

1) Idade (em anos):

- ☐ 18 – 25
- ☐ 26 – 30
- ☐ 31 – 39
- ☐ 40 – 55
- ☐ Acima de 56

2) Sexo:

- ☐ M ☐ F

3) Região Operacional em que você trabalha:

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8

4) O nível do cargo que você ocupa:

- ☐ Básico
- ☐ Técnico
- ☐ Superior

5) Possui função gratificada?

- ☐ Sim ☐ Não

6) Nível de escolaridade:

- ☐ 1º grau ☐ 2º grau incompleto ☐ 2º grau ☐ 3º grau incompleto
- ☐ 3º grau ☐ Pós-graduação

7) Possui algum curso de informática?

- ☐ Sim ☐ Não

8) Possui computador em casa?

- ☐ Sim ☐ Não

ABORDAGEM DA INTRANET DENTRO DA ECT/SC

Com relação à frequência da utilização da intranet

9) Em média, quantas vezes você acessa a Intranet?

- ☐ Menos de 3 vezes por semana
- ☐ 1 vez por dia
- ☐ 2 vezes por dia
- ☐ Mais de três vezes por dia

Obs: É a quantidade de vezes que você abre e fecha a janela da intranet.

10) Com relação à importância da intranet para o seu trabalho:

- ☐ Não é importante
- ☐ Pouco importante
- ☐ Importante
- ☐ Muito importante
- ☐ Não tem opinião formada
- ☐ Indiferente

11) O que mais o estimula a utilizar a Intranet?

- ☐ Necessidade
- ☐ Curiosidade
- ☐ Hábito
- ☐ Benefícios que ela oferece
- ☐ Facilidade
- ☐ Outros Cite: _____

12) Com relação aos recursos e benefícios da intranet você está:

- ☐ Indignado
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Deslumbrado
- ☐ Não tem opinião formada
- ☐ Indiferente

13) Com relação ao suporte para solucionar problemas relacionados a intranet:

- ☐ () Você necessitou muitas vezes
- ☐ () Você necessitou poucas vezes
- ☐ () Você necessitou uma vez
- ☐ () Você nunca necessitou

14) Com relação ao atendimento do suporte solicitado:

- ☐ () Você foi atendido, satisfatoriamente todas as vezes que solicitou ajuda
- ☐ () Você foi atendido todas as vezes que solicitou ajuda, porém nem sempre satisfatoriamente
- ☐ () Nunca foi atendido
- ☐ () Não se aplica

15) Com relações as dificuldades para a utilização da intranet (marque 2 opções mais importantes):

- ☐ () Falta de instruções e treinamento
- ☐ () Micro computador inadequado ao uso
- ☐ () Tempo disponível para o acesso
- ☐ () Forma em que as informações estão disponibilizadas (layout confuso)
- ☐ () Poluição com informações desnecessárias
- ☐ () Falta de informações necessárias ao meu trabalho
- ☐ () Não tem dificuldades
- ☐ () Outras. Cite: _____

16) Dos recursos que existem na intranet, quais são o mais complicados durante a sua operação é:

- ☐ () Copiar e colar
- ☐ () Anexar arquivos
- ☐ () Baixar arquivos
- ☐ () Abrir arquivos
- ☐ () Outros. Cite: _____

17) Marque duas opções para as quais você mais utiliza a intranet.

- ☐ () Transmissão/recepção de arquivos
- ☐ () Informações gerais
- ☐ () Acesso ao e-mail
- ☐ () Solicitação de serviços
- ☐ () Outros. Cite: _____

18) Com relações a sugestões pra melhorar a intranet, você sugere (marque as duas sugestões mais importantes):

- ☐ Ampliar os serviços oferecidos
- ☐ Disponibilizar a um número maior de funcionários
- ☐ Treinamentos específicos para sua utilização
- ☐ Palestras sobre o uso da intranet na empresa
- ☐ Melhorar o layout das informações oferecidas
- ☐ Trocar o equipamento de acesso
- ☐ Outras. Cite: _____

19) Com relação às sugestões de inclusão de informações na intranet:

- ☐ Você sugeriu muitas vezes, ao comitê da intranet, a inclusão de alguma informação na intranet
- ☐ Você sugeriu poucas vezes, ao comitê da intranet, a inclusão de alguma informação na intranet
- ☐ Você sugeriu uma vez, ao comitê da intranet, a inclusão de alguma informação na intranet
- ☐ Você nunca sugeriu, ao comitê da intranet, a inclusão de alguma informação na intranet
- ☐ Você nem sabia que poderia sugerir, ao comitê da intranet, a inclusão de informações na Intranet

20) Quando você sugeriu a inclusão de alguma informação, ao comitê da intranet, você teve sua sugestão incluída como:

- ☐ Você teve suas sugestões incluídas a contento
- ☐ Você nem sempre teve suas sugestões incluídas a contento
- ☐ Você nunca teve suas sugestões incluídas a contento
- ☐ Você nunca teve suas sugestões incluídas
- ☐ Não se aplica

21) Em termos de riscos para a sua saúde, uso da intranet oferece:

- ☐ Alto risco
- ☐ Risco controlado
- ☐ Risco mínimo
- ☐ Nenhum risco
- ☐ Não tenho opinião

22) Você já teve alguma doença ocupacional (exemplo LER - Lesão por esforços repetitivos, Miopia, problemas de coluna, ...) devido a utilização da intranet?

☐ Sim ☐ Não

23) Marque duas sugestões para melhoria e prevenção de doenças ocupacionais na utilização da Intranet:

- ☐ Intervalos periódicos
- ☐ Cadeira com regulagem
- ☐ Mesa anatômica
- ☐ Diminuição do tempo de utilização
- ☐ Outros. Cite: _____

Anexo B

Reuniões do Comitê Regional de Gestão da Intranet em Santa Catarina.

DATA	ASSUNTOS TRATADOS
20/07/00	<p>Apresentação da nova página pelo Webmaster.</p> <p>Apresentação do sistema de utilização de viaturas.</p> <p>Decisão sobre os próximos trabalhos a serem colocados na página são: BI, RU, Calendário de Eventos e informações estáticas (sobre a DR)</p> <p>Decisão que na próxima reunião será definido um cronograma de trabalho, definindo as prioridades.</p>
04/08/00	<p>Término dos trabalhos: BI, RU, Calendário de Eventos, veículos e informações estáticas.</p> <p>Criação do link Intranet com informações aos usuários e registro das necessidades.</p> <p>Apresentação página com esse pacote ao DR, em 11/08/00.</p> <p>Colocação da página no ar em 14/08/00.</p> <p>Visitas as áreas(agendar) para conhecer as necessidades.</p>
16/08/00	<p>Avaliação sobre o resultado da apresentação da página na Recoord.</p> <p>Ajustes nas informações para colocação da página no ar em 17/08.</p> <p>Definição da forma de divulgação e orientações para acesso à página. (e-mail a todos os usuários e nota no BI).</p>
30/08/00	<p>Avaliação sobre os primeiros dias da página no ar.</p> <p>Discussão de alguns ajustes.</p> <p>Definição do cronograma de trabalho para os próximos meses.</p> <p>Elaboração de texto para orientação às áreas para diagnóstico das necessidades. Definição do prazo até 30/09 para este diagnóstico.</p>
15/09/00	<p>Conhecimento das primeiras necessidades apresentadas pelas áreas(poucas áreas apresentaram suas necessidades).</p> <p>Decisão que o Comitê reforçará a solicitação para apresentação das necessidades pelas áreas, através de e-mail</p> <p>Levantamento de alguns assuntos que serão sugeridos as áreas para colocação imediata na Intranet.</p> <p>Comentários sobre o curso "Comunicação Interna através da Intranet", realizado em CTBA, do qual participou o presidente do Comitê.</p>
22/09/00	<p>Levantamento de novos assuntos que poderão ser colocados imediatamente na Intranet, desde que não necessitem de desenvolvimentos de programas.</p> <p>Conhecimento das novas necessidades apresentadas pelas áreas (o prazo para apresentação do diagnóstico vai até 30/09).</p>
06/10/00	<p>Discussão das necessidades apresentadas pelas áreas e</p>

	<p>estabelecimento de prioridades para atendimento:</p> <p>Prioridade 1: Conclusão dos aplicativos para o gerenciamento do "Transporte Administrativo" pela Gerad.</p> <p>Prioridade 2: Visita às áreas para conhecer e definir quais os indicadores serão colocados no ar. O assunto indicadores receberá atenção integral até final do ano.</p> <p>Prioridade 3: Outras necessidades que não precisem desenvolvimento de aplicativos e possam ser disponibilizadas, paralelamente aos indicadores, sem prejuízo da prioridade 2.</p>
20/10/00	<p>Definição dos integrantes do Comitê que farão as visitas às áreas para conhecimento e discussão sobre os indicadores que irão para a Intranet.</p> <p>O Guilherme coordenará esse trabalho com o apoio do Jorge, que entrará em contato com as áreas e estabelecerá um cronograma de visitas.</p>
07/02/01	<p>Assuntos Pendentes de 1999.</p> <p>Galeria Empregado Padrão- Pronta para ir ao ar.</p> <p>Foto abertura página - Mês de março serão colocados fotos de Joinville em função do aniversário da cidade.</p> <p>O Comitê continuará colocando no ar conteúdos que não impliquem desenvolvimentos de programas ou trabalhos complexos, paralelamente aos assuntos mais complexos.</p> <p>O conteúdo "Indicadores" (complexo) começará a ser tratado pelo comitê na próxima reunião.</p> <p>Será criado um jornal eletrônico, específico para divulgar rotineiramente informações sobre a construção do Complexo Operacional Administrativo..</p>
21/02/01	<p>Necessidade de atualização do link Empresa (dados).</p> <p>Discussão sobre os indicadores que serão colocados no ar. Relacionados os principais que serão melhor avaliados.</p> <p>Foto abertura página- Será procurada uma foto que represente Florianópolis, que não seja a Ponte para colocar na semana do aniversário da cidade.</p>
15/03/01	<p>Canassa participou da reunião e apresentou novo sistema das reuniões de coordenação e gerenciais na DR/SC. Definindo um layout básico para inclusão das atas na Intranet. Nelso vai desenvolver o site e apresentar na próxima reunião para apreciação.</p> <p>Indicadores - Aproveitando a presença do Canassa discutiu-se sobre a duplicidade de informações, já que os indicadores da DR estão no RAE disponível na Intranet (no servidor em Brasília). Em vista disso a Aplaq vai definir quais são os principais indicadores que poderão ser colocados no ar, de forma simplificada e ágil, na página da DR.</p>

Reuniões Realizadas (Fonte: Intranet da ECT, 2002)

Anexo C

Portaria que regularizou a Intranet Regional

ASSUNTO: Comitê Regional de Gestão da Intranet na DR/SC.

DISTRIBUIÇÃO: Gerência de Recursos Humanos, Assessoria de Comunicação Social, Gerência de Vendas, Gerência de Inspeção e Gerência Técnica.

REFERÊNCIA: PRT/PR-130/98 e MANORG 'Mód. 18 - Cap. 2

1. Designo os colaboradores abaixo relacionados, para, sob a presidência do primeiro, que será substituído nas eventualidades, pelo segundo, para constituírem o Comitê Gestor da Intranet da ECT no nível regional.

FRANCISCO FELICIANO, Administrador Pleno, matrícula nº 8. 700.808-4, da lotação da Assessoria de Comunicação Social;

GUILHERME VANDERLEI BIANCHI, Administrador Pleno, matrícula nº 8.009.558-5, da lotação da Gerência de Vendas;

NELSO ANTONIO LOSI, Programador Computador Junior, matrícula nº 8.705.640-2, da lotação da Seção de Desen. Sistemas/GETEC.

1. ATRIBUIÇÕES

2.1 - Definir padrões de utilização da Rede Intranet da DR/SC, de forma a unificar a linguagem e otimizar os recursos existentes, obtendo uma melhor relação custo x benefício, com informações de qualidade, de acordo com as diretrizes do Comitê Nacional de Gestão da Intranet.

2.2 - Providenciar informações "estáticas", sobre a Regional, e encaminhá-las ao Comitê Nacional, para validação e disponibilização na Rede Corporativa.

2.3 - Avaliar os conteúdos apresentados pelas áreas da DR, principalmente quanto a qualidade do texto, prioridade e relevância da informação e definir o local, no site da DR, para disponibilizar a informação.

2.4 - Difundir e aprimorar a cultura interna sobre utilização da Intranet, como forma de dar qualidade não só às informações corporativas, como ao trabalho desenvolvido pelos empregados da ECT, em todos os níveis.

2.5 - Fazer a interface das diversas áreas da DR/SC, "Docmaster" (Ascom), 'Webmaster' (Getec) e Comitê de Gestão Nacional da Intranet.

2.6 - Submeter ao Diretor Regional as decisões tomadas no âmbito do comitê, relativas às informações a serem inseridas na rede Intranet.

ALBERTO DIAS
DIRETOR REGIONAL